



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

CA1  
IST 140  
- A56

3 1761 117662635

www.cbsc.org

# Canada Business Service Centres

ANNUAL REPORT 1999 - 2000

Canada



# Canada Business Service Centres

**A N N U A L   R E P O R T   1 9 9 9 - 2 0 0 0**

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address:  
[http://www.cbsc.org/annual\\_report](http://www.cbsc.org/annual_report)

This publication can be made available in alternative formats upon request.  
Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

Information Distribution Centre

Communications Branch

Industry Canada

Room 205D, West Tower

235 Queen Street

Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466

Fax: (613) 954-6436

E-mail: [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)



**Permission to Reproduce.** Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: [copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca](mailto:copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca)

Cat. No. C1-13/2000

ISBN 0-662-65298-3

53246B



10% recycled material

# Foreword

We are pleased to present the first annual report of the Canada Business Service Centres. This report provides information on national activity and performance for 1999–2000, for the Canada Business Service Centre (CBSC) initiative. The governance structure of the CBSCs delegates the federal funding and accountability for the centres to four lead departments: Atlantic Canada Opportunities Agency, Industry Canada, Western Economic Diversification Canada, and Canada Economic Development for Quebec Regions. In the past, performance reporting of the CBSCs has been included in our respective departmental performance reports, and we will continue reporting in this manner. We are also committed to making the results of CBSC activity available as a single national initiative. Consequently, we have developed a joint annual report as a vehicle for communicating consolidated results to the 37 federal departments and agencies on whose behalf the CBSCs deliver this information service.

Over the past year, a common approach for performance reporting and a national system to collect the data were put in place. The performance indicators in our first annual report focus on the clients served and modes of access. In the future, additional indicators will be added, such as measurement of performance against national service standards.

The CBSC continues to be a successful model of federal/provincial/territorial collaboration and service delivery innovation. Our existing collaborative agreements have been renewed and new ones have been added, indicating solid support for the CBSCs from provincial/territorial and other partners. Because of these partnerships, the CBSCs can integrate information and maintain a strong focus on the client. We were particularly proud of the 1999 Head of the Public Service Award (Excellence in Service Delivery category) received by the CBSCs.



Last December, the network received the distinguished Public Service Client Service Excellence Award on the occasion of the second Head of the Public Service Awards presented by Mel Cappe, Clerk of the Privy Council. Seated, from left: Alex Bertolini (Northwest Territories), Yvan Deslauriers (Info entrepreneurs, Quebec), Barbara Gagnon-Thériault (New Brunswick), Mel Cappe, Sandy Babcock (Yukon Territory), Carl Kuhnke (British Columbia), John Ayling (Ontario). Standing, from left: Brenda McInnis (Prince Edward Island), Nora Henderson (Nova Scotia), Shannon Coughlin (Manitoba), Diana Matsuda (Saskatchewan), Holly Palmer (The Business Link, Alberta), Beulah Bouzane (Newfoundland).

Service delivery must continuously evolve and improve. In 2000-01, the CBSCs will continue to adjust their service delivery to the Internet environment as Canadian businesses move increasingly in that direction. A pilot project that combines both telephone and Internet access into one enhanced mode of access is expected to show promising results in 2000-01. The CBSCs are also involved in new federal service initiatives such as Service Canada (pilot projects) and Government On-Line (business portal concept), and are coordinating their effort with other key federal services such as the 1 800 O-Canada service operated by Public Works and Government Services Canada, to make sure that Canadians are served by a coordinated partnership of delivery systems across government.

The CBSCs will continue to focus their services on communities or groups of entrepreneurs that do not have ready access to business information. In 2000-01, they will build on the progress made last year to establish an Aboriginal Business Service Network, adapting services and products to the specific needs of Aboriginal communities. Similarly, promotional activities will specifically target minority-language, rural and young entrepreneurs to increase their awareness and use of CBSC services.

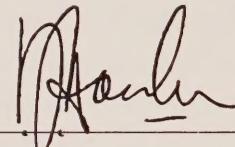
We are proud of the contribution that the network of CBSCs makes towards creating opportunities for all Canadians. It is with great pleasure that we present the *Canada Business Service Centres — Annual Report 1999-2000*.



**André Gladu**

Deputy Minister

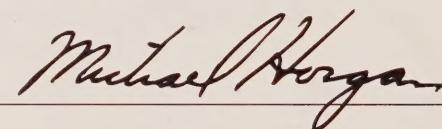
Canada Economic Development for Quebec Regions



**Peter Harder**

Deputy Minister

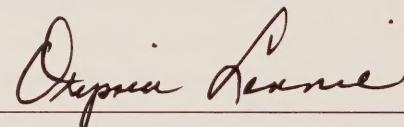
Industry Canada



**Michael Horgan**

President

Atlantic Canada Opportunities Agency



**Oryssia Lennie**

Deputy Minister

Western Economic Diversification Canada

# Contents

Introduction .....	1
Mandate and Mission .....	1
Core Services, Products and Modes of Access .....	2
The CBSC Network and Regional Access Partners .....	7
Organization .....	8
Collaborative Arrangements .....	10
The CBSC Work Force .....	11
Budget Overview .....	12
Accomplishments — 1999–2000 Performance Report .....	13
Evaluations and Audits .....	18
Appendix I: Atlantic Canada Opportunities Agency .....	21
Appendix II: Canada Economic Development for Quebec Regions .....	22
Appendix III: Industry Canada .....	23
Appendix IV: Western Economic Diversification Canada .....	24
Appendix V: Most Requested Federal BIS Documents .....	25
Appendix VI: National Service Standards .....	26
Appendix VII: CBSC National Evaluation Framework .....	27
Appendix VIII: CBSC Contacts and Locations .....	28



Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117662635>

# Introduction

The network of Canada Business Service Centres (CBSCs) was established to improve service to small-business and start-up entrepreneurs by providing a comprehensive first stop for information on government services, programs and compliance requirements for both the federal and provincial/territorial orders of government. In addition, the CBSCs provide a wide range of information resources to support sound business planning and the expansion of new markets for Canadian goods and services, both domestic and foreign.

The CBSCs were initially established as pilot projects in the 1992 federal budget, among a number of service-quality improvements announced at that time. Based on extensive consultation with the business community, CBSCs aimed at solving persistent problems of low awareness and lack of access to government programs and services, coupled with the perception of complexity and “run-around.” In 1994–95, a national roll-out of the CBSC initiative was funded as part of the government’s Jobs and Growth Agenda.<sup>1</sup> The strategy recognized the important role of small business and entrepreneurship in the economic turn-around and in job creation. The network of CBSCs is now well established as a model of quality service, with a reputation for adapting to the changing information needs and modes of access of Canadian businesses.

# Mandate and Mission

Broadly defined, the CBSC mandate is to serve as the primary source of timely and accurate business-related information and referrals on federal programs, services and regulations, without charge, in all regions of the country.

The mission of the CBSCs is to:

- improve the start-up, survival and growth rates of small and medium-sized enterprises (SMEs) by giving businesspeople in every part of Canada access to accurate, timely and relevant information and referrals;
- reduce the complexity of dealing with various levels of government by consolidating business information from the clients’ perspective in one convenient service;
- enable clients to make well-informed business decisions in a global economy; and
- encourage business success through sound business planning, market research and the use of strategic business information.

1. Industry Canada, *Agenda: Jobs and Growth — Building a More Innovative Economy*, November 1994.

# Core Services, Products and Modes of Access



Successful entrepreneurs Mich Delaquis (left) and Fred Coakes (right) of Delfre Enterprises are featured in one of the televised public service announcements promoting the Canada/Manitoba Business Service Centre.

***The Canada/Manitoba Business Service Centre uses a series of public service announcements aired during prime time on local television networks to promote its services to Manitoba entrepreneurs. The announcements feature clients of the centre who have successfully launched small businesses.***

The CBSCs provide a variety of services and products consistently across the country on behalf of the Government of Canada. These services are delivered in collaboration with provincial/territorial and other partners who, in some locations, may support the provision of additional services.

## Business Information System

At the heart of the CBSC service is reliable, accurate information, easily accessible in a variety of ways. The CBSCs build their service and products on a national collection of databases of federal and provincial/territorial information, referred to as the Business Information System (BIS). The BIS contains up-to-date, bilingual descriptions of more than 1250 federal business programs, services and regulations from the 37 federal departments and agencies — a comprehensive collection not available anywhere else. An equivalent collection of provincial/territorial programs and services is added at each centre.

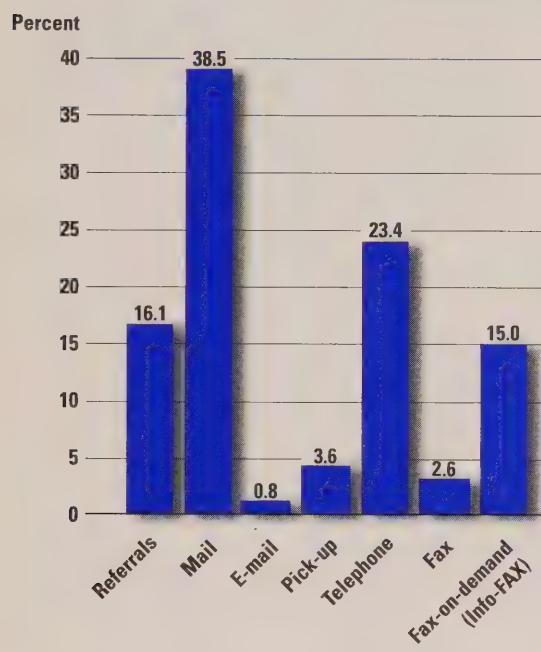
The information is maintained to strict quality-control standards for currency, accuracy and readability. The top 50 federal documents are updated monthly, and the remainder of the federal documents are updated every nine to twelve months (see Appendix V for the most requested federal BIS documents). The federal component of the BIS is maintained centrally by the CBSC National Secretariat through constant liaison with partner departments and agencies, and by scanning other information sources that could trigger a change in the database. Maintaining accurate contacts is an ongoing challenge, as people and programs change regularly.

The BIS is used to support all modes of access and contains the information building blocks for many innovative products and services developed by the CBSCs (see Figure 1). A change in the database is replicated overnight across the country and amends

all uses of the information, ensuring that all modes of access provide consistent and current information to the public.

FIGURE 1

Use of Federal BIS in CBSCs (excluding the Internet)



#### Definitions:

**Referrals:** A contact name and telephone number or address was given to the client concerning a department's program or service.

**Mail:** The BIS information was mailed out to the client.

**E-mail:** The BIS information was e-mailed to the client.

**Pick-up:** The client picked up the BIS information in the CBSC.

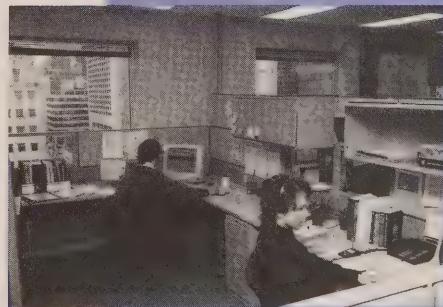
**Telephone:** Information was given to the client over the telephone.

**Fax:** The BIS information was faxed to the client.

**Fax-on-demand (Info-FAX):** The client dialed into the automated fax and ordered the BIS information.

The business information officers in the Canada/Ontario Business Service Centre form a dynamic team, handling between 500 and 700 calls per day on a wide variety of business topics. An innovative training program and call management approach have helped reduce staff turnover and retain experienced officers in the centre. Officers are equipped to handle increasingly complex business questions and are able to offer clients the new "Talk to Us" service, where caller and officer combine the use of the telephone and the Internet to find the right information.

The Canada/Ontario Business Service Centre Call Centre Operation.



## Telephone Services

In each province and territory, a toll-free telephone inquiry service is promoted in the business and general community as a one-stop service for information accessible from anywhere in Canada. A province- and territory-wide toll-free fax-on-demand service called



Vicki Kohse (third from left) of the CBSC National Secretariat accepts the Government in Technology (GTEC) Distinction Award, Silver Medal, for the Interactive Business Planner (IBP) on behalf of all CBSCs. The ceremony was held at the Canadian Museum of Civilization (Hull, Quebec), in October 1999.

Info-FAX allows callers to order business information catalogues and documents, which can be sent to their fax machine 24 hours a day, every day.

### In-Person Service

Each CBSC offers a business resource centre for walk-in service, where clients may access information on their own (i.e. self-serve) or obtain the assistance of business information officers. The resource collection focusses on the information needs of small businesses, particularly to support market research (global and domestic) and business planning. Key publications of the 37 federal departments and agencies, as well as provincial/territorial ministries, are distributed. Many commercial sources of information, such as directories and statistical databases, are also available. The resources are provided in hard copy and electronic formats (e.g. CDs, videos). Each CBSC provides a work station for public access to the Internet. Some centres also provide seminars, tours of the centre, co-located services such as business registration or business counselling, and advisory services. In addition, the CBSCs support a network of 343 regional access partners, enabling them to serve many more communities.

### Internet-Based Services

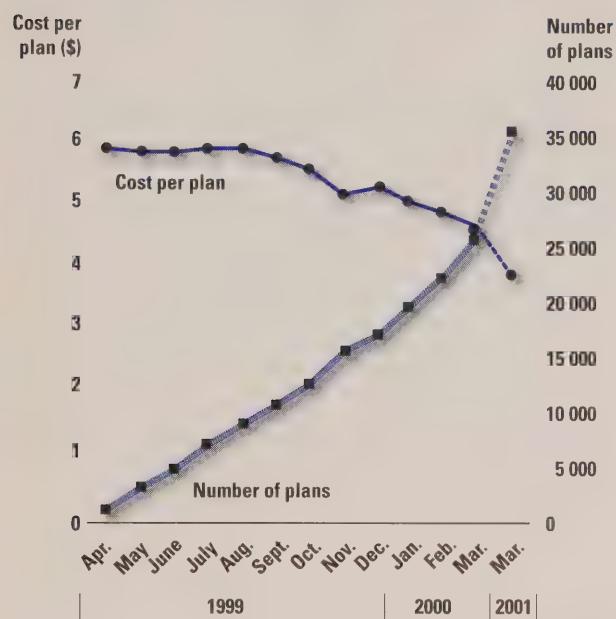
The CBSC Web site is a gateway to government business information. It provides easy access to a comprehensive inventory of federal and provincial/territorial government programs, services, regulations and other sources of business information. The site is organized from the business client's perspective, with topics and search options to suit various needs.

The CBSCs offer a core group of Web-based tools customized for each province and territory.

*Interactive Business Planner* — An award-winning interactive business planning software designed specifically to operate on the World Wide Web. This on-line tool helps clients prepare a comprehensive business plan for new or existing businesses

FIGURE 2:

Interactive Business Planner  
Cost per Plan (maintenance costs only)  
Fiscal Year 1999–2000 and March 2001 (estimated)



In 1999–2000, 26 558 CBSC clients developed business plans using the IBP. Feedback is exceptionally positive. As IBP use increases, the unit maintenance cost of the product is reduced. At less than \$4.60 per plan, the IBP is an excellent example of cost-efficient service.



Clients conducting research in the British Columbia CBSC's reference library.

(see Figure 2). The Interactive Business Planner (IBP) is available at <http://www.cbsc.org/ibp>

*Online Small Business Workshop* — A Web-based workshop that provides techniques and information for developing a business idea; starting, marketing and financing a new venture; and improving an existing small business. The workshop is available at <http://www.cbsc.org/osbw>

*Info-Guides* — Brief overviews describing services and programs organized by topic (e.g. exporting, electronic commerce).

*E-mail service* — A service that provides clients with another method to request and obtain business-related information. Clients are assured a response within one business day.



(Left to right) John and Adele Goodwin of the Landscape Design People in Ponoka, Alberta, being introduced by Jim Ewing, Guest Advisor Program Coordinator, to Patty Breton, CMC, of Breton Consulting Services Ltd.

*Although all centres provide the core CBSC services, unique services are also offered in response to specific local needs and opportunities. For example, at The Business Link, the CBSC in Alberta, a highly successful Guest Advisor Program was put in place in 1999-2000 providing clients with the opportunity to speak with local management consultants, lawyers, accountants and financial representatives. These professionals volunteered their time to discuss business concerns each afternoon, Monday to Thursday, in the spring and fall.*



Members of the new Ontario Aboriginal Business Service Network get together in Barrie, Ontario, to do some rigorous team building and planning.

## Special Services



### Team Canada Inc • Équipe Canada inc

*Team Canada Inc Export Information Service —* This toll-free telephone service is operated by the CBSCs on behalf of the Team Canada Inc partnership. Whether clients are already exporting goods or services, or are new to the opportunities of global markets, this service makes it easier to find the right program, service or expert to consult. Business information officers trained in export trade answer questions and direct clients to the many export services available.

*Aboriginal Business Service Network —* The CBSCs are helping to establish a network of community-based service points in Aboriginal communities to increase access to government business programs and services, and to encourage Aboriginal entrepreneurship. As part of the federal government's initiative *Gathering Strength — Canada's Aboriginal Action Plan*, the Ministers of Industry, and Indian Affairs and Northern Development jointly announced the Aboriginal Business Development Initiative, of which the Aboriginal Business Service Network (ABSN) is a key part. Like all entrepreneurs, Aboriginal businesspeople need information and skills to increase their ability to access capital, and to establish and expand their businesses. Geographic isolation, lack of business networks and limited awareness of information sources continue to be barriers to business development. The ABSN will build on the structure of existing CBSCs, tailoring the services to meet the unique requirements of Aboriginal clients.

# The CBSC Network and Regional Access Partners

## CBSC Network

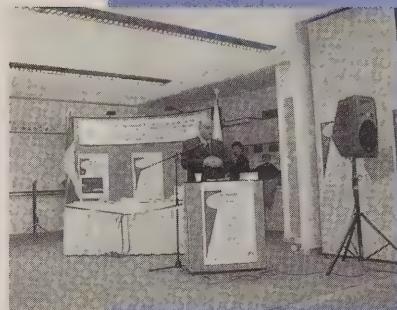
With the addition of the newest centre in March 2000, serving Nunavut, there are now 13 CBSCs, one in every province and territory. Province- and territory-wide telephone, Web and fax services are provided from these locations. Local walk-in service is also available. The locations, telephone numbers and Web site addresses of the CBSCs are listed in Appendix VIII. They are also found at <http://www.cbsc.org/english/contacts/all.cfm>

The CBSCs are connected to each other through the Industry Canada technology backbone. This infrastructure ensures that the network operates on the same technology standards and that centres are able to share information efficiently. The CBSCs also benefit from Industry Canada's substantial investments and lead role in using technology to deliver services to Canadians.

## Regional Access Partners

By establishing a network of regional access partners, the CBSCs have extended their information resources and in-person service to many more communities across the country. By March 31, 2000, 343 regional access partnerships were in place. This figure represents 93 percent of the original estimate of regional access sites, a significant accomplishment given the many variables affecting the development of collaborative arrangements.

Most regional access partners are located in rural areas. They include business and community development corporations, local chambers of commerce, municipalities and other organizations with a mandate to provide service to small businesses in their communities. The regional access partners are connected to the CBSCs through special access to information resources specifically designed for partners, as well as through the public CBSC Web site.



Roger Gallaway, MP for Sarnia-Lampton, representing the Honourable John Manley, the then Minister of Industry, at the launch ceremony of the Canada/Nunavut Business Service Centre during the Nunavut Trade Show in Iqaluit.

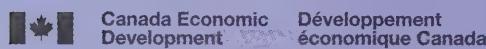
*The Canada/Nunavut Business Service Centre opened its doors for the first time on March 10, 2000, marking the extension of the CBSC network into the new territory of Nunavut. The centre is a collaborative effort between Industry Canada, serving as the lead federal partner, and the Nunavut Department of Sustainable Development as the lead territorial partner. More than 80 percent of the residents of Nunavut are Aboriginal, and the information products, resource materials and services will reflect the needs of Aboriginal and northern entrepreneurs.*

# Organization

## Lead Departments

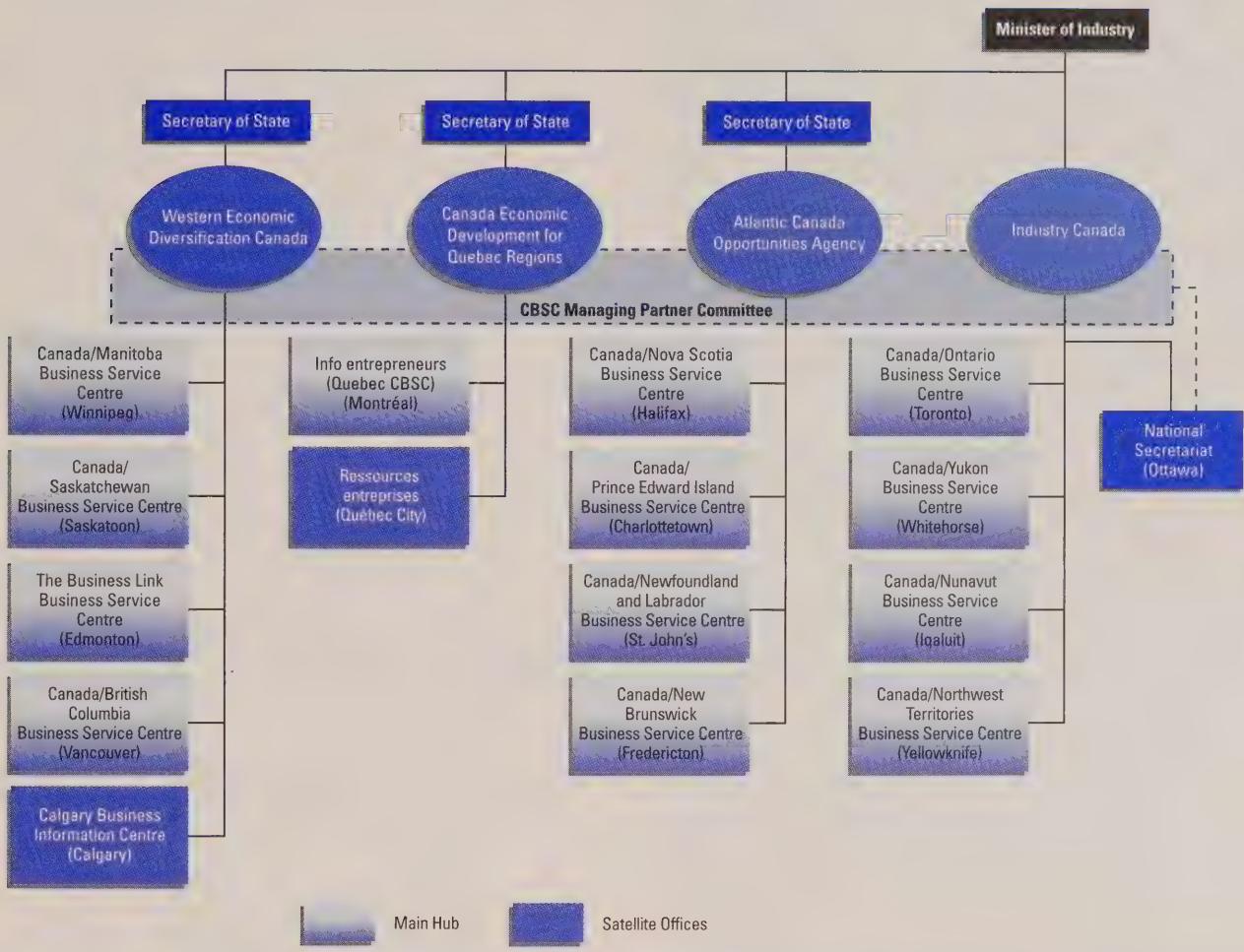
The CBSCs are managed on behalf of the federal government by the Atlantic Canada Opportunities Agency (<http://www.acoa.ca>), Western Economic Diversification Canada (<http://www.wd.gc.ca>), Industry Canada (<http://www.ic.gc.ca>), and Canada Economic Development for Quebec Regions (<http://www.dec-ced.gc.ca>). These departments are accountable for CBSC operations in their respective regions (see Figure 3). The organization of CBSCs along these regional lines ensures that regional needs are adapted to and regional partnership opportunities are responded to at the same time that national core services are provided. Factors such as business demographics, the needs of remote or rural communities, connectivity to and use of the Internet, and emerging regional business trends all contribute to the need to fine-tune service delivery.

CBSC funding is distributed proportionately, and expenditures are planned, controlled and reported by each lead department as part of normal budgetary processes. The lead departments also ensure compliance with all federal policies affecting program delivery, with emphasis on those involved in access services such as official languages, accessibility, access to information and privacy, and the Federal Identity Program. The lead departments also play a key role in establishing strong collaborative arrangements with other orders of government and other business service organizations, and in co-managing the centres in the context of these agreements. The four lead departments coordinate their activities nationally through a CBSC Managing Partner Committee composed of senior representatives from each department.



**FIGURE 3:**

## Organization Chart — Federal Lead Departments



## National Secretariat

With input from the federal lead departments, the National Secretariat supports the centres in a variety of ways. These include:

- coordinating the network with federal partners and the development of policies to promote a consistent national network operation;
- supporting information technology for applications and the CBSC Web site;
- managing federal information and core information collections (electronic and hard copy);

- coordinating special development projects;
- coordinating audits and evaluations, standards, and other federal policy areas affecting access programs; and
- supporting various committee structures.

Organizationally, the National Secretariat is part of Industry Canada.



On October 29, 1999, the governments of Canada and Newfoundland and Labrador launched the province-wide Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Network, composed of 50 partners in 28 locations, spanning 20 economic zones and supported by the Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre in St. John's. Left to right: ACOA Vice-President, Paul Mills; the then Premier Brian Tobin; provincial Rural Renewal and Development Minister, Beaton Tulk; and Burin-St. George MP, Bill Matthews.



The governments of Canada and Prince Edward Island renewed their commitment to quality service through the Canada/Prince Edward Island Business Service Centre. On-site staff from Prince Edward Island Business Development Inc. and the delivery of Human Resources Development Canada's Self-Employment Program now enhance the centre's services. Left to right: Hillsborough MP, George Proud; and the Honourable Don MacKinnon, former Minister of Development for P.E.I.

# Collaborative Arrangements

Business services, programs and regulatory roles are shared between many departments and agencies and all orders of government. A complete answer to a business question almost always requires information from various sources. The collaborative arrangements with provinces, territories, and in some cases municipal and private sector organizations, allow the CBSCs to focus on the client by bringing all information together in one place. Many of these arrangements have been in place for more than five years and have been renewed.

In 1999–2000, eight of nine established arrangements were renewed. New arrangements are also being negotiated, such as the one with Nunavut. Under the arrangements, operating costs are shared, and information and human resources are pooled. By responding to different opportunities for collaboration, these arrangements take various forms, as shown in Figure 4.

## FIGURE 4:

### Types of Collaborative Arrangements

#### Formal agreements with governments of:

British Columbia

Manitoba

Newfoundland and Labrador

Northwest Territories

Ontario

Saskatchewan

#### Contractual agreements with:

Board of Trade of Metropolitan Montreal

Economic Development Edmonton Corporation

Yukon Territorial Government and the Yukon Chamber of Commerce

#### Administrative cost-sharing arrangements and co-locations in:

New Brunswick

Nova Scotia

Prince Edward Island

#### In development:

Nunavut

# The CBSC Work Force

The CBSC work force is a unique blend of federal, provincial/territorial, municipal and private sector staff (see Figure 5). Those who staff the centres work in a constantly changing environment, one where they must be knowledgeable of emerging areas of business interest. In 1999–2000, for example, CBSC front-line staff handled many questions related to Y2K, diagnosing the level of preparedness of business clients so that the appropriate referrals for assistance could be made. This type of query ranked in the top 35 topics in 1999–2000. Similarly, the number of questions regarding e-commerce has been steadily growing as entrepreneurs of all types explore how they can make their goods and services fully available on the Internet.



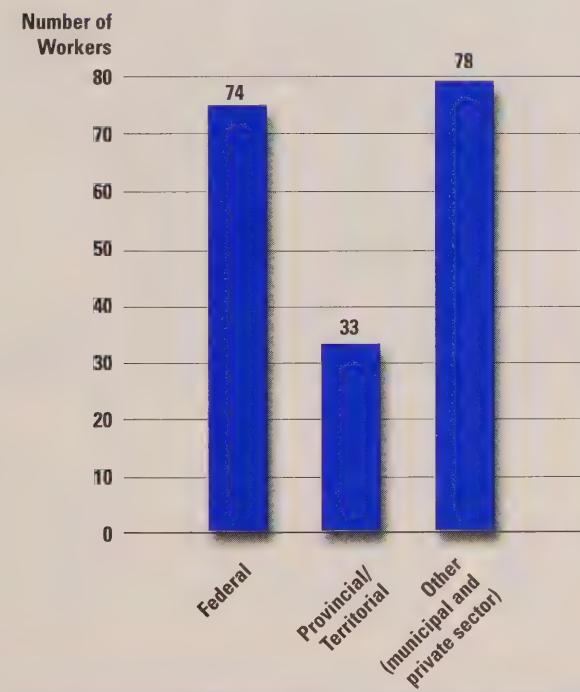
Staff of the Canada/Nova Scotia Business Service Centre and the Black Business Initiative.

*Some CBSCs have co-located with a variety of local organizations to provide greater convenience to clients and to benefit partners.*

*For example, the Black Business Initiative (BBI) is co-located with the Canada/Nova Scotia Business Service Centre in Halifax. The BBI addresses the unique needs of the black business community through training and term/equity business loans. The BBI also has a mandate to provide information services. Through co-location with the Canada/Nova Scotia Business Service Centre, BBI clients benefit from the substantial investment in business information resources available in the centre.*

FIGURE 5:

CBSC Work Force (All CBSCs)



This subject is now among the top 50 topics at the CBSCs. In addition to emerging topics, staff members must also stay abreast of changes to the inventory of programs and services that are affected by federal and provincial/territorial budgets, program announcements, legislative changes and current events.

Managing a CBSC is a challenging assignment in part because of the collaborative arrangements. The typical manager's accountability structure is complex, usually including a management board composed of federal, provincial/territorial or other partners. Managing a blended staff also presents challenges on a variety of fronts. For example, the hours of work for staff members may differ in the various labour agreements or contracts.

## Budget Overview

From 1994–95 to 1998–99, the CBSCs were funded as part of the federal government's Jobs and Growth Agenda, which recognized the importance of small business and entrepreneurs in Canada to job creation and economic growth. Subsequently, the CBSC mandate and funding of \$75 million over five years (from 1999–2000 to 2003–04) was renewed. While the overall funding framework remains the same as previous years, the yearly amounts are allocated in a declining funding profile (see Figure 6). This presents the CBSCs with the challenge of continuing to meet their

service demands. To meet the challenge, the CBSCs have adopted a strategy that includes the following:

- a gradual shift of resources to a Web-based and self-serve environment at a pace that reflects client demand;
- increased efficiency through continued innovation in information management and technology solutions;
- the strengthening of collaborative arrangements for new services through partnerships;
- linkages to other appropriate sources of funding, where the activities of the CBSCs can contribute to achieving broad government policy objectives, such as Government On-Line; and
- continued collaboration with other service delivery initiatives, such as Service Canada and the information services of Public Works and Government Services Canada.

Many coordinating functions and activities are funded through a centralized component of CBSC resources. This component is allocated to the CBSC National Secretariat to deliver services that support the whole network, such as information management and technology support, and the coordination of national issues. For example, the National Secretariat maintains the federal inventory of business information, leads and coordinates national projects, and operates the information technology systems.

**FIGURE 6:**

CBSC Five-Year Funding by Partner (\$000 rounded)

Partner	1999–2000	2000–01	2001–02	2002–03	2003–04	Total
Atlantic Canada Opportunities Agency	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Western Economic Diversification Canada	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Canada Economic Development for Quebec Regions	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industry Canada — CBSCs	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
— National Secretariat	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
<b>Total</b>	<b>16 000</b>	<b>15 000</b>	<b>15 000</b>	<b>15 000</b>	<b>14 000</b>	<b>75 000</b>

# Accomplishments — 1999–2000 Performance Report

## Volume of Business

The CBSCs measure their work in terms of client interactions. An interaction is a contact initiated by the client through any mode of access. The length of the interaction is variable, can involve one or many questions, and can be self-serve or assisted by one or several agents. A national tracking system allows the

network to monitor performance locally or summarize information nationally. The system also captures basic descriptive information about the interaction, which provides insight into CBSC clients and their needs.

Figures 7 and 8 summarize the national volume of client interactions in 1999–2000, in two categories. Assisted modes of access, which involve an interaction between the client and a business information officer, are shown in Figure 7. These modes of interaction include in-person, telephone, e-mail, fax and mail. The self-serve mode is shown in Figure 8 and includes the Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and the automated telephone system (Interactive Voice Response System — IVRS).

FIGURE 7:

Volume of Business Information Officer-Assisted Client Interactions (1999–2000)

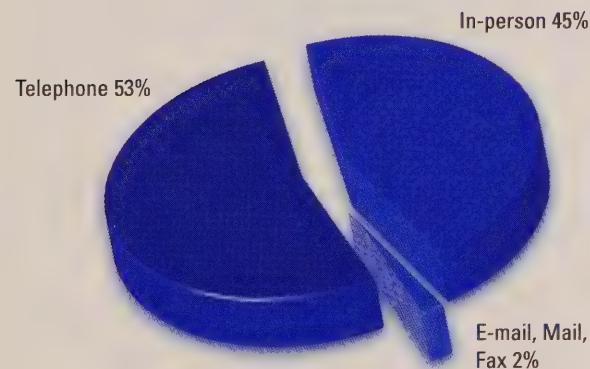
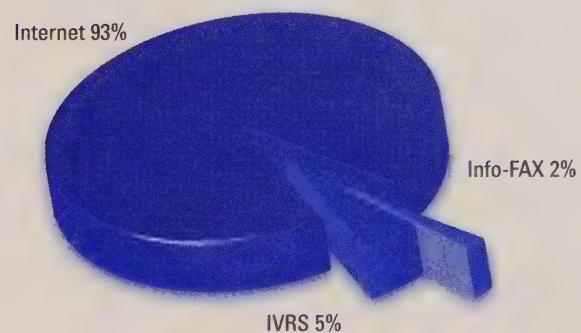


FIGURE 8:

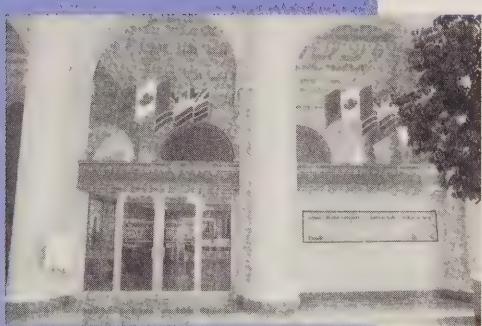
Volume of Self-Serve Client Interactions (1999–2000)



Mode	Number
Telephone	263 765
In-person	221 029
E-mail	5 943
Mail	2 537
Fax	1 046

Mode	Number
Internet (Web visits and IBP sessions)	1 777 645
Fax-on-demand (Info-FAX)	38 636
Automated telephone system (IVRS)	99 239

Internet access to CBSC programs and services is growing, up 29 percent over the previous fiscal year.



A storefront concept provides a welcoming appearance and ready access to service. The Canada/British Columbia Business Service Centre is located in a high-traffic area.

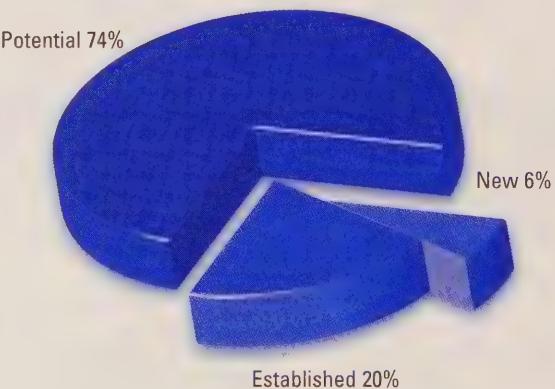
*Located on Vancouver's waterfront in a building that also houses the SeaBus terminus and Skytrain station, this busy and highly visible location helps establish the Canada/British Columbia Business Service Centre reputation with the public and results in a high number of walk-in clients.*

## Client Profiles

As previously noted, the CBSCs are able to develop a national profile of their clients by tracking certain basic attributes of each client interaction. Figures 9, 10 and 11 provide a national picture of the gender, language, and business phase of entrepreneurs using CBSC services.

**FIGURE 9:**

CBSC Clients — Phase of Business (All CBSCs)



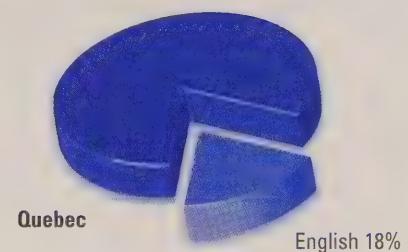
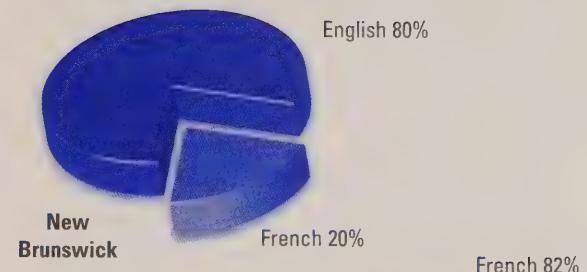
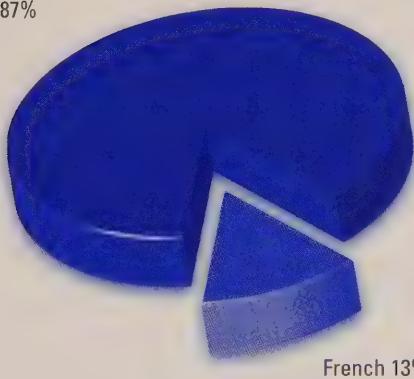
Most clients tend to be in the start-up phase, where the requirement for government information on programs, services and regulations is greatest.

**FIGURE 10:**

## CBSC Clients — Language of Service (All CBSCs)

**All CBSCs**

English 87%



Language of service reflects the client's choice of official language and modes of access. Details are provided for Quebec and New Brunswick, where the percentage distribution significantly affects

the national average. On average, demand for service in the minority official language in all other provinces/territories is less than 1 percent.

**FIGURE 11:**

## CBSC Clients — Gender (All CBSCs)

**All CBSCs**

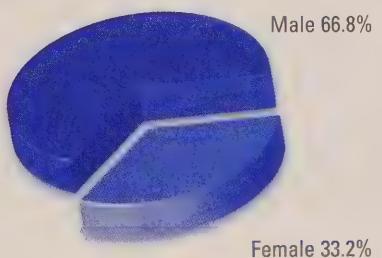
Male 59%

**Business Ownership by Gender, Canada, 1979 and 1996**

Total Business Owners, 1979:  
1 252 000



Total Business Owners, 1996:  
2 209 000



Source: Statistics Canada, *Labour Force Survey*.

The percentage of female clients (41 percent) using CBSC services reflects the general upward trend of female participation

in small business ownership, as illustrated in the comparative data for 1979 and 1996.

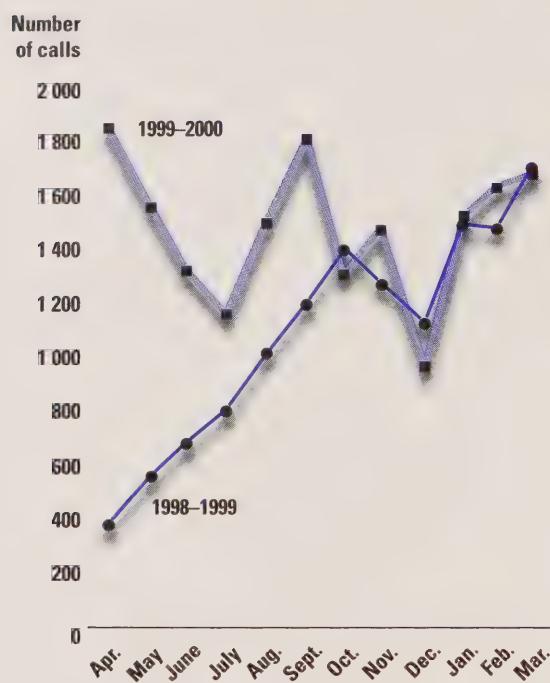
## Special Services

*Export Information Services* — The toll-free phone line for entrepreneurs interested in international trade is operated on behalf of the departments and agencies that form Team Canada Inc (TCI). This service has been in place for three years, and an interim

evaluation conducted in 1999–2000 indicates that client satisfaction with the quality of the service is exceptionally high. Figure 12 shows the growth of export information demand in 1999–2000, while Figure 13 measures the performance against the standard established for this service.

FIGURE 12:

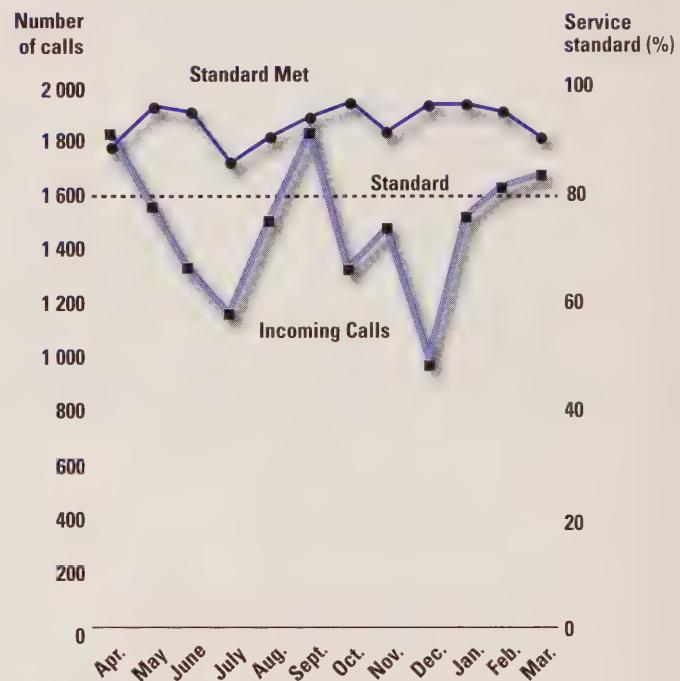
Team Canada Inc Call Volumes by Fiscal Year



TCI call volumes in 1999–2000 increased 36 percent over the previous fiscal year, with seasonal fluctuations in the summer months and in December.

FIGURE 13:

Team Canada Inc Calls — Service Standard, 1999–2000



The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (i.e. three rings). This standard was exceeded by an average 13 percentage points throughout the 1999–2000 fiscal year.

## National Initiatives

*Talk to Us!* — Canadians are getting on-line at an ever-increasing rate, and they expect government service delivery to adapt to this growth. According to the Canadian Federation of Independent Business, Internet use by business also continues to grow.<sup>2</sup> For example, in the first half of 1999, 61 percent of business owners said they were connected to the Internet — almost double the number measured just two years previously.

The Internet, however, can prove frustrating for the end user who cannot always access information easily or quickly on the Web. To enhance the “user friendliness” of their own Web navigating capabilities, the CBSCs, with funding support from Service Canada (another federal service improvement initiative) are developing a new interactive support service. By clicking on the “Talk to Us!” button on the CBSC Web site, a client will be able to speak directly to a business information officer and, with the officer’s assistance, simultaneously search the CBSC Web site for the required information. The service began as a pilot project in four provinces during summer 2000.

*Revamped Web Site* — In 1999–2000, the CBSC national Web site (<http://www.cbsc.org>) was redesigned. The redesign included an improved layout, highlighting key national products and facilitating instant switching between English and French documents, as well as an enhanced accessibility function for clients using text browsers or braille readers. These changes were based on focus group feedback, Web site comments, and the changing requirements of the federal government’s “common look and feel” for Government of Canada Web sites.



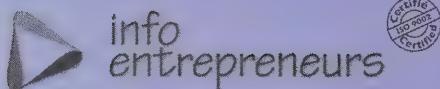
*Electronic Commerce Info-Guide* — In response to this emerging area of interest for small businesses, the Electronic Commerce Info-Guide was developed and launched last year ([http://www.cbsc.org/english/info\\_guides.cfm](http://www.cbsc.org/english/info_guides.cfm)). The guide answers questions on how e-commerce can affect a business, regulations that apply to e-commerce transactions, and government programs and services to assist in the development of an e-commerce business.

2. Canadian Federation of Independent Business, 1999 survey results on Internet use among SMEs.



The ISO certification ceremony at the Quebec Business Service Centre, Info entrepreneurs, in June 1999 was a happy event for Yvan Deslauriers, Director General of the centre; Chantal Jetté, Coordinator, ISO 9002 Project; and André Godbout, Chairman, Board of Trade of Metropolitan Montreal.

*After months of sustained effort, the CBSC in Quebec, Info entrepreneurs, achieved ISO 9002 certification in 1999-2000. This certification assures clients that business processes and procedures meet internationally recognized standards, and signals a dedication to quality control and continuous improvement of services.*



# Evaluations and Audits

## Evaluations

From the beginning, the CBSCs have established a regular evaluation cycle to measure client satisfaction and other aspects of CBSC operations. Every 24 months, the CBSCs conduct a formal evaluation using a consistent national framework (see Appendix VII). Fiscal year 1999–2000 was not a formal evaluation year, although recommendations from the 1998–99 evaluation continued to be implemented. In addition, a number of evaluation tools are currently being used to support more robust mid-term evaluations. These tools are outlined here.

*TouchScreen Survey Centre* — As an ongoing evaluation mechanism, the CBSCs introduced a TouchScreen Survey Centre in 1999–2000. This desk-top unit provides clients who use the centres' business information resource collection with an opportunity to provide feedback on the usefulness and quality of the material and assistance available. Feedback is collected through a touch-screen application, which poses a series of questions about all aspects of the in-person services. This portable equipment is located in each CBSC for a defined period of time and is shipped from centre to centre over the course of the year. The TouchScreen Survey Centre is providing the CBSCs with insight into the value of their information resources and services.

*Mystery Shopping* — On a periodic basis, the CBSCs use a “mystery shopping” technique to gather in-depth insight into key aspects of their services. These exercises look at CBSC services from the client's viewpoint. More complex mystery shopping is conducted by qualified evaluators, while routine checks against simple service aspects may be done “in-house.” Results provide a level of detail that is not often achieved in general evaluations and allow for precise changes to improve service.

Careful preparation with staff in the CBSCs is needed to ensure that everyone accepts the mystery shopping technique. Results are summarized so that individual performance cannot be identified, and this has led to a positive and constructive reaction to this method of feedback on service quality.

In 1999–2000, the Team Canada Inc export information services were examined. The results, while generally encouraging, also led to some excellent improvements, including an on-line training tool for export information agents aimed at increasing the consistency and comprehensiveness of their client interactions. Mystery shopping was also used to assess the consistency of after-hours recorded messaging and the *Official Languages Act* requirement to actively offer service in both official languages through the use of a standard bilingual greeting on telephone service. Info entrepreneurs, the CBSC in Quebec, also conducted mystery shopping and found the results useful in improving its service approach and quality standards.

## Audits

Several audits undertaken by the federal government have included the CBSCs, notably audits of service quality and the application of the *Official Languages Act*. Results for each of these areas are summarized here.

*Service Quality* — The Auditor General undertook a second audit of service quality in 1999–2000 (*2000 Report of the Auditor General of Canada*, Chapter 1, available at <http://www.oag-bvg.gc.ca>), as a follow-up to a 1996 audit, to assess progress in the implementation of all aspects of the government's commitment to quality service. The same 13 organizations were included in the audit, including selected CBSCs. Recommendations generally indicated that many organizations had made substantial progress but that there were some areas where work was still required. The CBSCs have developed an action plan that will further strengthen their commitment to quality service, particularly in the areas of client consultation, measuring and reporting on standards.



Clients with physical disabilities now have easier access to the resources of the Canada/Saskatchewan Business Service Centre.

*Building on earlier research into accessibility issues, the Canada/Saskatchewan Business Service Centre undertook a needs assessment of the information resources in the centre. As a result of the study, the centre purchased several assistive devices for clients unable to use, for example, a standard mouse. Special software was also purchased for clients with visual disabilities.*

*Official Languages Act* — Treasury Board Secretariat conducted an official languages audit of the CBSCs (available at <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>). As the CBSCs involve collaborative arrangements with other orders of government, there was a specific interest in determining whether these arrangements affect the ability of the CBSCs to fully meet the requirement to serve members of the public in the official language of their choice. The audit was conducted on all aspects of CBSC service and in all locations except those north of 60° latitude. The results indicated that the CBSCs generally

met their requirements; however, in some areas of the country, service in French and English was not completely comparable. This situation was found in provinces where the demand for service in the other official language is very low (less than 1 percent). A recommendation to clarify what needs to be translated in the centres, as a result of the collaborative arrangements, has been acted on by the CBSCs. Also, a revised and enhanced managers' guide has been developed, clarifying the requirements of the *Official Languages Act* in the CBSCs' specific partnership environment.

# Appendix I:

## Atlantic Canada Opportunities Agency

### Fiscal Year 1999–2000 Data

CBSCs: Newfoundland, Prince Edward Island, New Brunswick, Nova Scotia

#### PART 1 — Client Volumes and Work Force

**TABLE 1** Client Volumes by Interaction Type

##### Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	29 504	70.0
In-person	9 240	21.9
Fax	191	0.5
E-mail	1 129	2.7
Mail	2 058	4.9
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>42 122</b>	<b>100</b>
<hr/>		
Self-Serve Interactions	Volume	Percent
Info-FAX	884	100
IVRS	0	0
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>884</b>	<b>100</b>
<hr/>		
<b>Total</b>	<b>43 006</b>	

**TABLE 2** Work Force by Sector

##### Work Force

	Volume	Percent
Federal	31	66
Provincial	7	15
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	9	19
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

##### Note:

The above CBSCs do not use an automated telephone service. All calls are answered by a person.

##### Definitions:

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

#### PART 2 — Other Indicators

**TABLE 3** Client Gender

	Percent
Male	58
Female	42

**TABLE 4** Language of Service

	Percent
English	92
French	8

**TABLE 5** Business Phase

	Percent*
Potential	71
New	10
Established	18

\* Figures do not add up to 100 percent due to rounding.

##### Definitions:

**Potential** businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

#### PART 3 — Special Services

**TABLE 6** Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	757	93.1

##### Notes:

The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 13.1 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

# Appendix II:

## Canada Economic Development for Quebec Regions

### Fiscal Year 1999–2000 Data

#### CBSC: Quebec

#### PART 1 — Client Volumes and Work Force

**TABLE 1** Client Volumes and Work Force

##### Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	40 696	77.8
In-person	10 071	19.3
Fax	362	0.7
E-mail	876	1.7
Mail	286	0.5
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>52 291</b>	<b>100</b>
<b>Self-Serve Interactions</b>	<b>Volume</b>	<b>Percent</b>
Info-FAX	13 889	35.2
IVRS	25 600	64.8
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>39 489</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>91 780</b>	

**TABLE 2** Work Force

	Volume	Percent
Federal	6	23
Provincial	0	0
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	20	77
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

##### Note:

The "Client Volumes and Work Force" data include the Québec City Satellite Office — Ressources entreprises.

##### Definitions:

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

#### PART 2 — Other Indicators

**TABLE 3**

##### Client Gender

	Percent
Male	63
Female	37

**TABLE 4**

##### Language of Service

	Percent
English	18
French	82

**TABLE 5**

##### Business Phase

	Percent
Potential	54
New	4
Established	42

##### Note:

The "Other Indicators" data exclude the Québec City Satellite Office.

##### Definitions:

**Potential** businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

#### PART 3 — Special Services

**TABLE 6**

##### Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	3 638	99.3

##### Notes:

The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 19.3 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

The "Special Services" data exclude the Québec City Satellite Office.

# Appendix III:

## Industry Canada

### Fiscal Year 1999–2000 Data

#### CBSCs: Ontario, Northwest Territories, Yukon Territory

#### PART 1 — Client Volumes and Work Force

TABLE 1

##### Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	75 614	95.8
In-person	1 449	1.8
Fax	93	0.1
E-mail	1 735	2.2
Mail	17	0.0
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>78 908</b>	<b>100</b>

Self-Serve Interactions	Volume	Percent
Info-FAX	11 864	28.9
IVRS	29 131	71.1
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>40 995</b>	<b>100</b>

Total	119 903
-------	---------

TABLE 2

##### Work Force

	Volume	Percent
Federal	11	27
Provincial/Territorial	5	12
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	25	61
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

##### Note:

Ontario's CBSC is mainly a telecentre and does not have a walk-in service.

##### Definitions:

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

#### PART 2 — Other Indicators

TABLE 3

##### Client Gender

	Percent
Male	58
Female	42

TABLE 4

##### Language of Service

	Percent
English	99
French	1

TABLE 5

##### Business Phase

	Percent*
Potential	66
New	9
Established	24

\* Figures do not add up to 100 percent due to rounding.

##### Definitions:

**Potential** businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

#### PART 3 — Special Services

TABLE 6

##### Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	10 070	91.7

##### Notes:

The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 11.7 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

# Appendix IV:

## Western Economic Diversification Canada

### Fiscal Year 1999–2000 Data

#### CBSCs: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

#### PART 1 — Client Volumes and Work Force

TABLE 1

##### Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	Volume	Percent
Telephone	117 951	36.7
In-person	200 269	62.4
Fax	400	0.1
E-mail	2 203	0.7
Mail	176	0.1
<b>Subtotal Officer-Assisted</b>	<b>320 999</b>	<b>100</b>
<hr/>		
Self-Serve Interactions	Volume	Percent
Info-FAX	11 999	21.2
IVRS	44 508	78.8
<b>Subtotal Self-Serve</b>	<b>56 507</b>	<b>100</b>
<b>Total</b>	<b>377 506</b>	

TABLE 2

##### Work Force

	Volume	Percent*
Federal	26	37
Provincial	21	30
Other (may include municipal employees or private sector contractors)	24	34
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

\* Figures do not add up to 100 percent due to rounding.

##### Note:

The "Client Volumes and Work Force" data include the Calgary Satellite Office — Calgary Business Information Centre.

##### Definitions:

**Assisted** modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

**Self-serve** are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits and IBP sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS). CBSC Internet statistics are reported nationally only.

#### PART 2 — Other Indicators

TABLE 3

##### Client Gender

	Percent
Male	59
Female	41

TABLE 4

##### Language of Service

	Percent
English	99
French	1

TABLE 5

##### Business Phase

	Percent*
Potential	86
New	3
Established	10

\* Figures do not add up to 100 percent due to rounding.

##### Note:

The "Other Indicators" data include the Calgary Satellite Office.

##### Definitions:

**Potential** businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

**New** businesses have been operational (and/or registered) for less than one year.

**Established** businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

#### PART 3 — Special Services

TABLE 6

##### Team Canada Inc Activity

	Volume	Standard Met (Percent)
Telephone	3 365	92.7

##### Notes:

The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (3 rings). In 1999–2000, the centres exceeded the standard by 12.7 percentage points.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 3677 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 1999–2000.

The "Special Services" data exclude the Calgary Satellite Office.

# Appendix V:

## Most Requested Federal BIS Documents

Program (BIS) Name	Department/Agency	Number of Requests	Percent
Canada Small Business Financing Program	Industry Canada	26 957	10.1
Goods and Services Tax and Harmonized Sales Tax	Canada Customs and Revenue Agency	13 679	5.1
Legal Issues in Starting a Business	Canada Business Service Centres <sup>1</sup>	11 360	4.3
Guide to Market Research and Analysis	Canada Business Service Centres	8 291	3.1
Lending — The Basic Criteria	Canada Business Service Centres	6 725	2.5
<i>Strategis</i>	Industry Canada	6 431	2.4
Dealing With Your Banker and Other Lenders	Canada Business Service Centres	6 307	2.4
Federal Business Incorporation	Industry Canada	5 798	2.2
Interactive Business Planner	Canada Business Service Centres	5 700	2.1
Micro Business Program	Business Development		
	Bank of Canada	5 694	2.1
Forms of Business Organization	Canada Business Service Centres	5 175	1.9
Business Number	Canada Customs and Revenue Agency	4 790	1.8
Importer/Exporter Account Number	Canada Customs and Revenue Agency	4 181	1.6
Young Entrepreneur Financing Program	Business Development		
	Bank of Canada	4 162	1.6
Canadian Company Capabilities	Industry Canada	3 837	1.4
Top 15 most requested federal BIS documents		119 087	44.6
All others		147 912	55.4
<b>Total</b>		<b>266 999</b>	<b>100</b>

1. The Canada Business Service Centres' documents are "how-to" guides that were developed by the National Secretariat with the participation of the CBSCs. They contain a blended form of information, i.e., federal, provincial/territorial and other sources of information.

# Appendix VI:

## National Service Standards

The Canada Business Service Centres continuously strive for cost-effective and user-friendly ways to make business information easily accessible to the small business community in Canada. Represented here is the CBSC service pledge:

- CBSC services are available to anyone and core services are free of charge (some centres may offer some enhanced local services for a fee).
- Service is delivered in each province and territory.
- Service is provided in the official language of your choice.
- We strive to make our services known to you.
- Clients are treated with courtesy and respect.
- We provide current information on federal and provincial/territorial government business-related products, programs, services and regulations. This information is accurate, helpful, relevant and timely.
- The majority of enquiries are responded to within one business day upon receipt of a request in person, by telephone, fax, mail or e-mail. Responses are provided through your preferred method of communication.
- If we are unable to provide an answer within one business day, we will provide you with an estimate of the time required to get back to you with an answer.
- If you must be referred, we will provide you with the telephone number of the contact who will best assist you. We encourage you to report back on unsuccessful referrals.
- The top 50 federal documents in our business information database are updated monthly and the remainder of the federal documents are updated every six to nine months.
- Telephone service is available free of charge, generally from 9:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday to Friday (except on holidays as they apply in each province and territory). For exact service times, contact the centre in your province or territory.
- Our Web site is available 365 days per year, 24 hours per day, except during periods of system maintenance.
- Info-FAX is available free of charge, 365 days per year, 24 hours per day, except during periods of system maintenance.

If, for any reason, you are not satisfied with CBSC services, we encourage you to let us know and we will do our best to promptly correct the problem. We are committed to providing quality information to the business community. Your feedback is important to us. Send us your comments or questions.

# Appendix VII:

## CBSC National Evaluation Framework

The objectives of the CBSC National Evaluation Framework are the following:

- to provide a common approach and methodology for the gathering and reporting of information for the evaluation of the CBSCs;
- to ensure that federal evaluation issues are addressed in a consistent manner; and
- to ensure continuity of client and non-client input among the evaluations conducted.

Approximately every 24 months, the Managing Partners call upon independent consultants to evaluate each of their respective CBSCs using set evaluation issues (see below). The Managing Partners respond to the evaluation results. All results are then consolidated, and any common issues across the network are identified and dealt with at the national level by the CBSC Managing Partner Committee.

### Summary of Evaluation Issues

*Rationale* — Does it make sense for the federal government to improve SME start-up, survival and growth rates by giving businesspeople in every part of Canada convenient access to accurate, timely and relevant information and referrals?

*Needs of Clients* — Do the CBSCs meet the needs of clients, intermediaries and partners?

*Impacts and Effects on Clients* — What impact do the centres' products and services have on clients, intermediaries and partners?

*Alternatives* — Can the centres deliver their services in a more cost-effective manner?

*Service Standards* — Are the CBSC service standards being met at the centres?

*Staff Assessment Processes* — Are the centres' staff assessment processes adequate?

*Regional Access Sites* — Are the regional access sites meeting the objectives established for them?

*Team Canada Inc Export Information Service* — Have the CBSCs connected Team Canada Inc clients to the appropriate government export programs, services and expertise?

# Appendix VIII:

## CBSC Contacts and Locations

### British Columbia

Canada/British Columbia Business Service Centre  
601 West Cordova Street  
Vancouver BC V6B 1G1  
Tel.: (604) 775-5525  
Toll-free: 1-800-667-2272 (B.C. only)  
Fax: (604) 775-5520  
Info-FAX: (604) 775-5515  
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-2272 (B.C. only)  
E-mail: [askus@ic.gc.ca](mailto:askus@ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.sb.gov.bc.ca>

### Alberta

The Business Link  
Business Service Centre  
Suite 100  
10237 104th Street NW  
Edmonton AB T5J 1B1  
Tel.: (780) 422-7722  
Toll-free: 1-800-272-9675  
Fax: (780) 422-0055  
Info-FAX: (780) 427-7971  
Toll-free Info-FAX: 1-800-563-9926 (Alberta only)  
E-mail: [buslink@cbsc.ic.gc.ca](mailto:buslink@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/alberta>

### Saskatchewan

Canada/Saskatchewan Business Service Centre  
122 3rd Avenue North  
Saskatoon SK S7K 2H6  
Tel.: (306) 956-2323  
Toll-free: 1-800-667-4374  
Fax: (306) 956-2328  
Info-FAX: (306) 956-2310  
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-9433 (Saskatchewan only)  
E-mail: [saskatooncsbsc@cbsc.ic.gc.ca](mailto:saskatooncsbsc@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/sask>

### Manitoba

Canada/Manitoba Business Service Centre  
Suite 250  
240 Graham Avenue  
P.O. Box 2609  
Winnipeg MB R3C 4B3  
Tel.: (204) 984-2272  
Toll-free: 1-800-665-2019  
Fax: (204) 983-3852  
Info-FAX: (204) 984-5527  
Toll-free Info-FAX: 1-800-665-9386  
Toll-free TTY: 1-800-457-8466  
E-mail: [manitoba@cbsc.ic.gc.ca](mailto:manitoba@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/manitoba>

### Ontario

Canada/Ontario Business Service Centre  
Toronto ON M5C 2W7  
Tel.: (416) 954-INFO (4636)  
Toll-free: 1-800-567-2345 (Ontario only)  
Fax: (416) 954-8597  
Info-FAX: (416) 954-8555  
Toll-free Info-FAX: 1-800-240-4192 (Ontario only)  
E-mail: [info@cobsc.org](mailto:info@cobsc.org)  
Web site: <http://www.cbsc.org/ontario>

### Quebec

Info entrepreneurs  
Suite 12500, Plaza Level  
5 Place Ville Marie  
Montréal QC H3B 4Y2  
Tel.: (514) 496-INFO (4636)  
Toll-free: 1-800-322-INFO (4636)  
Fax: (514) 496-5934  
Info-FAX: (514) 496-4010  
Toll-free Info-FAX: 1-800-322-4010  
E-mail: [infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca](mailto:infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://infoentrepreneurs.org>

## Nova Scotia

Canada/Nova Scotia Business Service Centre  
1575 Brunswick Street  
Halifax NS B3J 2G1  
Tel.: (902) 426-8604  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (902) 426-6530  
Info-FAX: (902) 426-3201  
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)  
TTY: (902) 426-4188  
Toll-free TTY: 1-800-797-4188 (Atlantic only)  
E-mail: [halifax@cbsc.ic.gc.ca](mailto:halifax@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/ns>

## New Brunswick

Canada/New Brunswick Business Service Centre  
570 Queen Street  
Fredericton NB E3B 6Z6  
Tel.: (506) 444-6140  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (506) 444-6172  
Info-FAX: (506) 444-6169  
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)  
TTY: (506) 444-6166  
Toll-free TTY: 1-800-887-6550 (Atlantic only)  
E-mail: [cbscnb@cbsc.ic.gc.ca](mailto:cbscnb@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/nb>

## Prince Edward Island

Canada/Prince Edward Island Business Service Centre  
75 Fitzroy Street  
P.O. Box 40  
Charlottetown PE C1A 7K2  
Tel.: (902) 368-0771  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (902) 566-7377  
Info-FAX: (902) 368-0776  
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)  
TTY: (902) 368-0724  
E-mail: [pei@cbsc.ic.gc.ca](mailto:pei@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/pe>

## Newfoundland

Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre  
90 O'Leary Avenue  
P.O. Box 8687  
St. John's NF A1B 3T1  
Tel.: (709) 772-6022  
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)  
Fax: (709) 772-6090  
Info-FAX: (709) 772-6030  
Toll-free Info-FAX: 1-888-772-6030 (Atlantic only)  
E-mail: [st.johns@cbsc.ic.gc.ca](mailto:st.johns@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/nf>

## Northwest Territories

Canada/Northwest Territories Business Service Centre  
8th Floor, Scotia Centre  
P.O. Box 1320  
Yellowknife NT X1A 2L9  
Tel.: (867) 873-7958  
Toll-free: 1-800-661-0599  
Fax: (867) 873-0101  
Info-FAX: (867) 873-0575  
Toll-free Info-FAX: 1-800-661-0825  
E-mail: [yel@cbsc.ic.gc.ca](mailto:yel@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/nwt>

## Yukon Territory

Canada/Yukon Business Service Centre  
Suite 201  
208 Main Street  
Whitehorse YT Y1A 2A9  
Tel.: (867) 633-6257  
Toll-free: 1-800-661-0543  
Fax: (867) 667-2001  
Info-FAX: (867) 633-2533  
Toll-free Info-FAX: 1-800-841-4320 (Yukon only)  
E-mail: [yukon@cbsc.ic.gc.ca](mailto:yukon@cbsc.ic.gc.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/yukon>

## Nunavut

Canada/Nunavut Business Service Centre  
Entrance E  
1088 Noble House  
Iqaluit NT X0A 0H0  
Tel.: (867) 979-6813  
Toll-free: 1-877-499-5199 (Nunavut only)  
Fax: (867) 979-6823  
Toll-free fax: 1-877-499-5299  
E-mail: [cbsc@gov.nu.ca](mailto:cbsc@gov.nu.ca)  
Web site: <http://www.cbsc.org/nunavut>





<p><b>Nunavut</b></p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut</p> <p>1088, Noble House, entrée E</p> <p>1080, Igaliut (Nunavut) X0A 0H0</p> <p>Telephone : (867) 979-6823</p> <p>Telephone sans frais : 1 877 499-5199 (Nunavut seulement)</p> <p>Telephone : (867) 979-6823</p> <p>Telephone sans frais : 1 877 499-5199 (Nunavut seulement)</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut</p>	<p>sur le monde des affaires</p> <p>Site Web : <a href="http://www.rccsc.org/nunavut">http://www.rccsc.org/nunavut</a></p> <p>Courriel : <a href="mailto:cnbscc@gov.nu.ca">cnbscc@gov.nu.ca</a></p> <p>Telephone : (867) 979-6823</p> <p>Telephone sans frais : 1 877 499-5199 (Nunavut seulement)</p> <p>Telephone : (867) 979-6823</p> <p>Telephone sans frais : 1 877 499-5199 (Nunavut seulement)</p> <p>Telephone : (867) 979-6823</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Telephone : (902) 368-0776</p> <p>Telephone : (902) 368-0724</p> <p>Site Web : <a href="http://www.rccsc.org/pe">http://www.rccsc.org/pe</a></p>
<p><b>Yukon</b></p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Yukon</p> <p>208, rue Main, bureau 201</p> <p>Whithorse (Yukon) Y1A 2A9</p> <p>Telephone : (867) 661-0543</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 661-0543</p> <p>Telephone : (867) 661-2001</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 661-2001</p> <p>Info-FAX : (867) 633-2533</p> <p>Info-FAX sans frais : 1 800 841-4320 (au Yukon seulement)</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Yukon</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.rccsc.org/yukon">http://www.rccsc.org/yukon</a></p> <p>Courriel : <a href="mailto:yuksn@cbscic.gc.ca">yuksn@cbscic.gc.ca</a></p> <p>Telephone : (867) 633-2533</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 661-0543</p> <p>Telephone : (867) 633-6257</p> <p>Telephone : (867) 661-2A9</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 661-2A9</p> <p>Info-FAX : (867) 633-2533</p> <p>Info-FAX sans frais : 1 800 841-4320 (au Yukon seulement)</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Yukon</p>
<p><b>Nouveau-Brunswick</b></p> <p>Centre de services aux entreprises Canada —</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Nord-Ouest</p> <p>Yellokwinie (Territories du Nord-Ouest) X1A 2L9</p> <p>Telephone : (867) 873-7958</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 661-0599</p> <p>Telephone : (867) 873-0101</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 661-0599</p> <p>Info-FAX : (867) 873-0575</p> <p>Info-FAX sans frais : 1 800 661-0825</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada —</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.rccsc.org/nb">http://www.rccsc.org/nb</a></p> <p>Courriel : <a href="mailto:cbnsnb@cbscic.gc.ca">cbnsnb@cbscic.gc.ca</a></p> <p>Telephone : (506) 444-6166</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 887-6550 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Info-FAX : (506) 444-6169</p> <p>Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada —</p>
<p><b>Nouvelle-Ecosse</b></p> <p>Centre de services aux entreprises Canada —</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada-Terre-Neuve</p> <p>90, avenue O'Leary, C.P. 8687</p> <p>St. John's (Terre-Neuve) A1B 3T1</p> <p>Telephone : (709) 772-6022</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Info-FAX : (709) 772-6030</p> <p>Info-FAX sans frais : 1 888 772-6030 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada —</p>	<p>Site Web : <a href="http://www.rccsc.org/ns">http://www.rccsc.org/ns</a></p> <p>Courriel : <a href="mailto:halifax@cbscic.gc.ca">halifax@cbscic.gc.ca</a></p> <p>Telephone : (902) 426-4188</p> <p>Telephone sans frais : 1 800 797-4188 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Info-FAX : (902) 426-3201</p> <p>Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)</p> <p>Centre de services aux entreprises Canada —</p>

des CSEC

## Personnes-réssources et adresses

Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba  
240, avenue Graham, bureau 250  
C.P. 2609  
Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3  
Téléphone : (204) 984-2272  
Téléphone sans frais : 1 800 665-2019  
Télécopieur : (204) 983-3852  
Info-FAX : (204) 984-5527  
Info-FAX sans frais : 1 800 665-9386  
Téléimprimante sans frais : 1 800 457-8466  
Courriel : [manitoba@chscic.gc.ca](mailto:manitoba@chscic.gc.ca)  
Site Web : <http://www.rrcsecc.org/manitoba>

Centre de services aux entreprises Canada-Ontario  
Toronto (Ontario) M5C 2W7  
Téléphone : (416) 954-INFO (4636)  
Téléphone sans fil : 1 800 567-2345 (en Ontario seulement)  
Télécopieur : (416) 954-8597  
Télé-FAX : (416) 954-8555  
Info-FAX sans filais : 1 800 240-4192 (en Ontario seulement)  
Courriel : [info@csbsc.org](mailto:info@csbsc.org)  
Site Web : <http://www.csbsc.org/ontario>

Centre de services aux entreprises Liaison entrepreneurie Québec	10237, 104e Rue Nord-Ouest, bureau 100 Info entrepreneurs Bureau 12500, niveau Plaza 5, Place Ville-Marie Montréal (Québec) H3B 4Y2 Téléphone : (514) 496-INFO (4636) Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636) Télécopieur : (514) 496-5934 Info-FAX : (514) 496-4010 Télécopieur : (514) 496-5934 Info-FAX : (514) 496-4010 Courriel : infoentrepreneurs@csctic.gc.ca Site Web : <a href="http://infoentrepreneurs.org">http://infoentrepreneurs.org</a>	Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan Saskatchewan
Centre de services aux entreprises Liaison entrepreneurie Alberta	100 272-9675 Téléphone : (780) 422-7722 Télécopieur : (780) 422-0055 Info-FAX : (780) 427-7971 Téléphone sans frais : 1 800 563-9926 (en Alberta seulement) Courriel : buslimk@csctic.gc.ca Site Web : <a href="http://www.rccsc.org/alberta">http://www.rccsc.org/alberta</a>	Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan Alberta
Centre de services aux entreprises Liaison entrepreneurie Manitoba	1 800 322-4010 Téléphone sans frais : 1 800 322-4010 Télécopieur : (514) 496-5934 Info-FAX : (514) 496-4010 Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636) Téléphone : (514) 496-INFO (4636) Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636) Télécopieur : (514) 496-5934 Info-FAX : (514) 496-4010 Téléphone sans frais : 1 800 322-4010 Courriel : infoentrepreneurs@csctic.gc.ca Site Web : <a href="http://infoentrepreneurs.org">http://infoentrepreneurs.org</a>	Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan Manitoba
Centre de services aux entreprises Liaison entrepreneurie Saskatchewan	1 800 322-4010 Téléphone sans frais : 1 800 322-4010 Télécopieur : (514) 496-5934 Info-FAX : (514) 496-4010 Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636) Téléphone : (514) 496-INFO (4636) Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636) Télécopieur : (514) 496-5934 Info-FAX : (514) 496-4010 Téléphone sans frais : 1 800 322-4010 Courriel : infoentrepreneurs@csctic.gc.ca Site Web : <a href="http://infoentrepreneurs.org">http://infoentrepreneurs.org</a>	Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan Saskatchewan

Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan  
122, 3e Avenue Nord  
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6  
Téléphone : (306) 956-2323  
Téléphone : (306) 956-2328  
Téléphone sans frais : 1 800 667-4374  
Télécopieur : (306) 956-2310  
Info-FAX : 1 800 667-9433  
(en Saskatchewan seulement)  
Courriel : [saskatoon@bsc.cic.gc.ca](mailto:saskatoon@bsc.cic.gc.ca)  
Site Web : <http://www.rscsc.org/sask>

## Annexe VII

### Cadre d'évaluation national des CSEC

- Les objectifs du Cadre d'évaluation national des CSEC sont les suivants :

des clients, des intermédiaires et des partenaires; des besoins des clients, des services répondants — Quelles répercussions les produits et les services des centres ont-ils sur les clients, les intermédiaires et les partenaires; Options — Les centres pourraient-ils offrir leurs services d'une façon plus rentable?

des clients, des intermédiaires et des partenaires; Besoins des clients — Les CSEC répondants — Quelles répercussions sur les clients

- fournit une méthode commune pour recueillir et communiquer l'information nécessaire à l'évaluation des CSEC;
- garantit l'uniformité des évaluations fédérales;
- assure la participation continue des clients et d'autres intervenants aux évaluations.

Environs tous les deux ans, les partenaires en gestion demandent à des consultants indépendants d'évaluer chaque de leurs CSEC respectifs en fonction d'une série de critères (voir ci-après). Ils expriment ensuite sur les résultats de l'évaluation. Tous les résultats sont alors regroupés, et le Comité des partenaires en gérant des CSEC centre les questions qui se posent à l'échelle du pays et les règles au niveau national.

*Justification* — Est-il logique que le gouvernement fédéral améliore les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME en donnant aux gens d'affaires de toutes les régions du Canada un accès pratique à des renseignements et à des conseils exacts, opportuns et pertinents?

### Sommaire des points à évaluer

Services d'information sur les exportations d'Équipe Canada inc — Les CSEC ont-ils dirigé les clients d'Équipe Canada inc vers les programmes, services et spécialistes

gouvernementaux appropriés en matière d'exportation?

Sites d'accès régionaux — Les sites d'accès régionaux attirent-ils les objectifs fixés?

Évaluation du personnel — Les processus d'évaluation du personnel des centres sont-ils appropriés?

Normes de service — Les normes de services établies pour les CSEC ont-elles été respectées?

Évaluation du personnel — Les sites d'accès régionaux attirent-ils les objectifs fixés?

Opérations — Les centres pourraient-ils offrir leurs services d'une façon plus rentable?

Évaluation du personnel — Les processus d'évaluation du personnel des centres sont-ils appropriés?

Les partenaires — Les normes de services établies pour les CSEC ont-elles été respectées?

Évaluation du personnel — Les sites d'accès régionaux attirent-ils les objectifs fixés?

Les partenaires — Les centres pourraient-ils offrir leurs services d'une façon plus rentable?

Évaluation du personnel — Les processus d'évaluation du personnel des centres sont-ils appropriés?

Les partenaires — Les CSEC répondants — Quelles répercussions les produits et les services des centres ont-ils sur les clients, les intermédiaires et les partenaires;

Évaluation du personnel — Les sites d'accès régionaux attirent-ils les objectifs fixés?

Les partenaires — Les CSEC répondants — Quelles répercussions les

## Normes de service nationales

## Annexe VI

- Les services essentiels sont gratuits. (Certains centres offrent des services locaux améliorés moyennant des frais.)
- Le service est offert dans chaque province et dans chaque territoire.
- Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
- Les CSCC sont offerts dans chaque province et dans chaque territoire.
- Les CSCC sont efficaces pour faire connaître leurs services à leur clientèle.
- Ils traitent leur clientèle avec courtoisie et respect.
- Ils fournissent des renseignements à jour sur les produits, programmes, services et réglements, tant fédéraux que provinciaux ou territoriaux, propres au monde des affaires. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et opportuns.
- La plupart des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que soit traitées en moins d'un jour ouvrable.
- La demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par Internet. Les réponses sont achémées selon le mode de communication choisi par le client.
- Si le CSCC ne peut répondre à une demande pour trouver la réponse et en informe le client.
- Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, le CSCC en un jour ouvrable, il estime le temps nécessaire pour fournir le numéro de téléphone de la personne ressource pourtant aidée. Le centre demande au client de l'aviser de tout renvoi n'ayant pas donné satisfaction.
- Les documents fédéraux sont gratuits à tous, et les consultations de la base de données d'information commerciale des CSCC sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les neuf à douze mois.
- Le service téléphonique est gratuit et offre habituellement une heure de la lundi au vendredi (sauf les jours fériés des diverses provinces ou territoires). Pour connaître les heures exactes, communiquer avec le centre de la province ou du territoire.
- Le site Web est accessible 365 jours par année, jour et nuit, sauf durant jour du système.
- Le service Info-FAX est offert gratuitement, 365 jours par année, jour et nuit, sauf durant les périodes de mise à jour du système.
- Si, pour une raison quelconque, les clients ne sont pas satisfaits des services offerts par un CSCC, ils sont priés de le lui faire savoir. Tout sera mis en œuvre pour corriger rapidement le problème. Les CSCC se sont engagés à offrir des renseignements de qualité aux gens d'affaires; ils apprécieront les remarques formulées par leur clientèle. Il ne faut donc pas hésiter à leur transmettre tout commentaire.

Les Centres de services aux entreprises du Canada cherchent continuellement à trouver des moyens conviviaux et rentables de mettre des renseignements de nature commerciale à la disposition des petites entreprises canadiennes. Les CSCC ont pris l'engagement de respecter les normes de service ci-dessous.

## Annexe V

Nom du programme (SIE)	Ministère ou organisme	Nombre de demandes	Pourcentage
Programme de financement des petites entreprises du Canada			
Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée	Agence des douanes et du revenu du Canada	13 679	5,1
Démarrage d'une entreprise - aspects juridiques	Centres de services aux entreprises du Canada	11 360	4,3
Guide pour l'étude de marché	Centres de services aux entreprises du Canada	8 291	3,1
Prêts - Crédits de base	Centres de services aux entreprises du Canada	6 725	2,5
Stratégies	Industrie Canada	6 431	2,4
Traites avec votre banquier et avec d'autres preteurs	Centres de services aux entreprises du Canada	6 307	2,4
Plan d'affaires interactif	Centres de services aux entreprises du Canada	5 798	2,2
Constitution en société de régime fédéral	Industrie Canada	5 700	2,1
Programme micro-entreprises	Centres de développement	5 694	2,1
Genres d'entreprises	Centres de services aux entreprises du Canada	5 175	1,9
Nombre d'entreprises	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 790	1,8
Nombre de compte d'importateur ou d'exportateur	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 181	1,6
Programme de financement pour les entreprises	Banque de développement du Canada	4 162	1,6
Reprises d'entreprises canadiennes	Industrie Canada	3 837	1,4
Les 15 documents fédéraux du SIE les plus demandés			
Total		266 999	100
plus demandés		119 087	44,6
Tous les autres		147 912	55,4
Les documents des Centres aux entreprises du Canada sont des guides pratiques élaborés par le Secrétariat national avec la participation des CSEC. Ils contiennent des renseignements provenant de sources fédérales, provinciales ou territoriales ainsi que d'autres sources d'information.			

1. Les documents des Centres aux entreprises du Canada sont des guides pratiques élaborés par le Secrétariat national avec la participation des CSEC. Ils contiennent des renseignements provenant de sources fédérales, provinciales ou territoriales ainsi que d'autres sources d'information.



# Annexe III

Industrie Canada

Données de l'exercice 1999-2000

## PARTIE 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel

T A B L E A U 1

Nombre d'interactions-clients

Avec l'aide d'un agent

Nombre

Pourcentage

Par téléphone

Nombre

Pourcentage

Par fax

Nombre

Pourcentage

Par courriel

Nombre

Pourcentage

Total général

Nombre

Pourcentage

En libre-service

Nombre

Pourcentage

Fédéral

Nombre

Pourcentage

Autre (peut comprendre des

fonctionnaires municipaux ou des

Total

Nombre

Pourcentage

Le CSEC de l'Ontario, principalement un télécentre, offre pas de

service au comptoir.

Le libre-service, où les clients se servent eux-mêmes, comprend

Internet (visites du site Web et sessions PAI), le fax sur demande

de réponse vocale, SRV). Les statistiques Internet des CSEC portent

sur le monde des affaires.

## PARTIE 2 — Autres indicateurs

T A B L E A U 3

Sexe des clients

Pourcentage

Hommes

Nombre

Pourcentage

Langue de service

Pourcentage

Anglais

Nombre

Pourcentage

Stade d'évolution de l'entreprise

Pourcentage\*

\* Les chiffres ne totalisent pas 100 p. 100 parce qu'ils sont arrondis.

Les nouvelles entreprises : entreprises en exploitation (enregistrées

ou non) depuis moins d'un an.

Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées

ou non) depuis un an ou plus.

## PARTIE 3 — Services spéciaux

T A B L E A U 6

Activités d'équipe Canada Inc

Nombre

Pourcentage

Nombre

Pourcentage

Par téléphone

Nombre

Pourcentage

Remarques

Nombre

Pourcentage

La norme de service applicable aux appels destinés à l'équipe Canada

ne dépasse la norme de 11,7 points de pourcentage.

Les données sur les appels destinés à l'ÉC ne comprennent pas les appels

à transférer en tout au réseau des CSEC 3 à 7 appels de ce genre.

ventilation provinciale ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MECI

concentrait le commerce transfrontalier (MÉCI) aux CSEC, car il existe aucune

et du Gommerce international (MÉCI) aux CSEC, car il existe aucune

bureau satellite de la ville de Québec.

Les données sur les appels détournés à l'échelle nationale concernant le commerce transfrontalier des affaires étrangères et du commerce intermédiaire (MAECI) aux CESC, car il n'existe aucune ventilation prévisionnelle ou territoriale à cet égard. En 1999-2000, le MAECI a transféré en tout au réseau des CESC 3 677 appels de ce genre. Les données figurant dans la partie « Services spéciaux » excluent celles du bureau satellite de la ville de Québec.

La norme de service applicable aux appels destinés à l'équipe Canada inc (ECI) est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 19,3 points de pourcentage.

---

Digitized by srujanika@gmail.com

En devenir	54	En démarquage	56
Nouvelle	4	Établie	42
En devenir	54	En démarquage	56
celles données figurant dans la partie « Autres indicateurs » excluent	56	celles du bureau satellite de la ville de Québec, Ressources entreprises.	56
les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en	56	les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en	56
exploitation et qui n'ont pas encore été établies, mais qui pour- raient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestion entre prises nouvelles : entreprises en exploitation (enregistrées ou	56	ou non) depuis un an ou plus.	56
Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou	56	Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou	56
ou non) depuis moins d'un an.	56	ou non) depuis un an ou plus.	56
Les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en	56	les entreprises en devenir : entreprises qui ne sont pas encore en	56
exploitation et qui n'ont pas encore été établies, mais qui pour- raient bien être mises sur pied. Les entreprises en gestion entre prises nouvelles : entreprises en exploitation (enregistrées ou	56	ou non) depuis moins d'un an.	56
Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou	56	Les entreprises établies : entreprises en exploitation (enregistrées ou	56
ou non) depuis un an ou plus.	56	ou non) depuis un an ou plus.	56
PARTIE 3 — Services spéciaux	56	TABLEAU 6	56
Activités d'Équipe Canada inc	56	Norme respectée	56
(Pourcentage)	56	Nombre	56
99,3	56	3 638	56
99	56	Partélephone	56

use a *spouse* as a *partner*.

TABLÉAU 4	
Sexe des clients	Pourcentage
Hommes	63
Femmes	37

TABLÉAU 5	
Langue de service	Pourcentage
Anglais	18
Français	82

PART II — *Annals Medicinae*

uniquement sur l'ensemble du pay

Demmoules L'accès assisté suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSC. Il s'agit de contacts en personnes, par téléphone, par courriel, par fax et par courrier.

Les données sur le nombre des interactions-clients et sur le person-  
nel compris dans celles du bureau satellite de la Ville de Québec.  
Ressources entreprises.

### Remarque

Nombre	Pourcentage	Fédéral	Provincial	Autre (peut comprendre des fonctions nationales municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé)	Total
6	23		0	20	77
26	100		0		

## Personnel

TABLEAU 2		
Par téléphone	En personne	En ligne-service
77,8	19,3	10 071
40 696	362	Par fax
Par courriel	876	0,7
Total partiel	52 291	0,5
Par courrier	286	1,7
Total partiel	100	100
SRIV	13 889	35,2
25 600	64,8	SRIV
Total partiel	39 489	100
91 780	Total général	91 780

### Nombre de interfagélations-cellules

**PAK11E 1 — Nombre d'interactions-clients et personnel**

LSE : Quebec

Données de l'exercice 1999-2000

du Québec

## De l'oppéhement régional au Canada pour les régions

## Annexe II



confirmerait généralement aux exigences; toutefois, dans certaines régions, le service en français et le service en anglais n'ont pas tout à fait comparables. Cette situation a été constatée dans les provinces où la demande de services dans la langue officielle minoritaire est très faible (moins de 1 p. 100). Les CSCC ont donc suite à une recommandation selon laquelle il fallait préciser ce qu'il devait être traduit dans les centres par suite des ententes de collaboration. De plus, un guide du gestionnaire, révisé et amélioré, a été produit; il précise les exigences de la Loi sur les langues officielles qui s'appliquent dans le contexte particulier des partis nariats établis par les CSCC.

Les clients ayant une délicience physique ont également accès aux services du Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan.



Les clients ayant une défic aux entreprises Cana  
facilement accès aux services du amériquaine Conciergerie.  
En se fondant sur des services aux  
Clients de Conciergerie aux  
Gardien-Saskatchewain et besoins en services d'ac-  
Paiement de cette variété.  
acheter plusieurs options qui en mesure, par exemple, de-  
sous d'ordinaire, d'au-  
coure à est aussi l' logique spéciaux dési-  
avant des différences

*Qualité du service — Le vérificateur général a entrepris une deuxième vérification de la qualité du service 1999-2000 (voir le chapitre 1 du Rapport de 2000 du vérificateur général du Canada, à l'adresse <http://www.oag-bvg.gc.ca>), pour donner suite à celle faite en 1996. Il voulait voir dans quelle mesure le gouvernement avait donné suite, à tous les égards, à son engagement à offrir des services de qualité. La vérification a porté sur les 13 mêmes organismes, y compris certains CSC. Les recommandations mentionnées ci-dessous sont destinées à certains secteurs. Les CSC ont élaboré un plan dans certains secteurs, mais qu'il restait encore du travail à faire importants, mais qu'il restait encore du travail à faire grand nombre d'organismes avaient fait des progrès significatifs dans leur engagement à faire évoluer leur engagement à la qualité. Les recommandations mentionnées ci-dessous sont destinées à certains secteurs. Les CSC ont élaboré un plan dans certains secteurs, mais qu'il restait encore du travail à faire dans certains secteurs. Les CSC ont élaboré un plan dans certains secteurs, mais qu'il restait encore du travail à faire importants, mais qu'il restait encore du travail à faire*

Plutus est un service en ligne qui permet de trouver des entreprises générales et spécialisées par le goût et l'activité. Les résultats obtenus par les CSCS sur ces deux plans sont résumés ici.

## Verifications

En 1999-2000, l'examen a porté sur les services d'inter-médiation sur l'exportation fournis par Équipe Canada inc. Même si l'exportation généralement encouragée, les résultats ont aussi donné lieu à certaines améliorations excellentes, entre autres la création d'un outil de formation en ligne à l'intention des agents d'information sur l'exportation. Cet outil vise à unifier et à étoffer des renseignements donnés aux clients. L'évaluation du mystre a aussi servi à jauger l'uniformité des messages d'offrir le service dans les deux langues officielles grâce à un message d'accueil téléphonique bilingue. Le CSCC a un message d'accueil téléphonique bilingue, qui a aussi fait du Québec appelle Info entrepreneurs, une évaluation mystère, a jugé les résultats utiles pour améliorer le service et les normes de qualité.

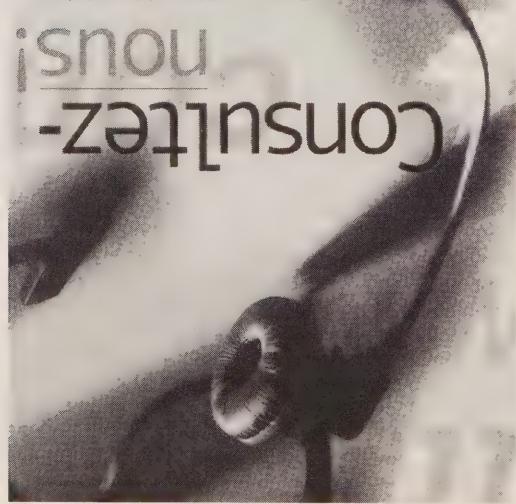
Il est nécessaire de bien préparer le personnel des CSCC pour que tout le monde accepte la technique d'évaluation mystère. Les résultats individuels sont intégrés de sorte qu'il n'est pas possible de reconnaître le rendement d'un centre en particulier. Cette méthode d'évaluation de la qualité des services a été bien accueillie.



2. Résultats du sondage exécuté en 1999 par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante sur l'utilisation d'Internet par les PME.

Info-Guide sur le commerce électronique — Vu la crois-  
sance de ce secteur en devenir qui présente beaucoup  
d'intérêt pour les petites entreprises, les CSC ont créé  
l'an dernier l'Info-Guide sur le commerce électronique  
guide explique comment le commerce électronique  
peut influer sur une entreprise et il répond aux  
questions sur la réglementation des opérations de  
commerce électronique et sur les programmes et les  
services gouvernementaux utilisés à la mise sur pied  
d'une entreprise de commerce électronique.

Consultez-nous! — Trouvez rapidement les solutions  
d'affaires qu'il vous faut grâce à  
un service personnalisé sur le Web.  
Pour améliorer la « convivialité » de leurs outils de  
navigation sur le Web, les CSC, avec l'aide financière  
de Service Canada (autre initiative fédérale d'améliora-  
tion des services) sont à mettre au point un nouveau  
service de soutien interactif. En cliquant sur le bouton  
« Consultez-nous! », sur le site Web des CSC, les clients  
pourront parler directement à un agent d'information  
qui l'aidera en même temps à chercher les renseignes  
comme souhaité dans un autre site Web des CSC. Ce service  
des CSC (<http://www.csc.gc.ca>) a été réaménagé :



Site Web renatalisé — En 1999-2000, le site Web national  
le plan du site a été amélioré, les principaux produits  
des groupes témoins, aux commentaires recueillis par  
clients qui utilisent un navigateur ou un lecteur de braille  
tandis que l'anglais au français a été facilité, et l'accès des  
nationaux ont été mis en exergue, la comunità nationale  
Web du gouvernement du Canada.

Initiatives nationales — Les Canadiens sont de plus en plus  
ce que le gouvernement offre ses services de cette façon.  
D'après la Fédération canadienne de l'entreprise indépen-  
dante, l'utilisation d'Internet par les entreprises continue  
aussi d'augmenter. Par exemple, au cours du premier  
semestre de 1999, 61 p. 100 des propriétaires d'entreprises  
ont dit être branchés à Internet — c'est presque le double  
du nombre enregistré deux ans auparavant.  
Toutefois, l'utilisation peut parfois trouver Internet  
assez gênante, car il ne trouve pas toujours rapidement et  
facilement les renseignements qu'il cherche sur le Web.  
Pour améliorer la « convivialité » de leurs outils de  
navigation sur le Web, les CSC, avec l'aide financière  
de Service Canada (autre initiative fédérale d'améliora-  
tion des services) sont à mettre au point un nouveau  
service de soutien interactif. En cliquant sur le bouton  
« Consultez-nous! », sur le site Web des CSC, les clients  
pourront parler directement à un agent d'information  
qui l'aidera en même temps à chercher les renseignes  
comme souhaité dans un autre site Web des CSC. Ce service  
des CSC (<http://www.csc.gc.ca>) a été réaménagé :

Initiatives nationales — Les Canadiens sont de plus en plus  
ce que le gouvernement offre ses services de cette façon.  
D'après la Fédération canadienne de l'entreprise indépen-  
dante, l'utilisation d'Internet par les entreprises continue  
aussi d'augmenter. Par exemple, au cours du premier  
semestre de 1999, 61 p. 100 des propriétaires d'entreprises  
ont dit être branchés à Internet — c'est presque le double  
du nombre enregistré deux ans auparavant.  
Toutefois, l'utilisation peut parfois trouver Internet  
assez gênante, car il ne trouve pas toujours rapidement et  
facilement les renseignements qu'il cherche sur le Web.  
Pour améliorer la « convivialité » de leurs outils de  
navigation sur le Web, les CSC, avec l'aide financière  
de Service Canada (autre initiative fédérale d'améliora-  
tion des services) sont à mettre au point un nouveau  
service de soutien interactif. En cliquant sur le bouton  
« Consultez-nous! », sur le site Web des CSC, les clients  
pourront parler directement à un agent d'information  
qui l'aidera en même temps à chercher les renseignes  
comme souhaité dans un autre site Web des CSC. Ce service  
des CSC (<http://www.csc.gc.ca>) a été réaménagé :

La figure 12 montre la croissance de la demande de renseignements sur l'exportation en 1999-2000, tandis que la figure 13 mesure le rendement en fonction de la norme déposée trois ans, et une évaluation provisoire effectuée en 1999-2000 a révélé que les clients en étaient fort satisfaits. La figure 12 montre la croissance de la demande de renseignements sur l'exportation en 1999-2000, tandis que la figure 13 mesure le rendement en fonction de la norme déposée trois ans, et une évaluation provisoire effectuée en 1999-2000 a révélé que les clients en étaient fort satisfaits.

Appels destinés à Équipe Canada inc – Norme de service, 1999-2000

La norme de service applicable aux appels destinés à l'EI est de répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes (avant que le téléphone sonne quatre fois). En 1999-2000, les centres ont dépassé la norme de 13 points de pourcentage en moyenne.

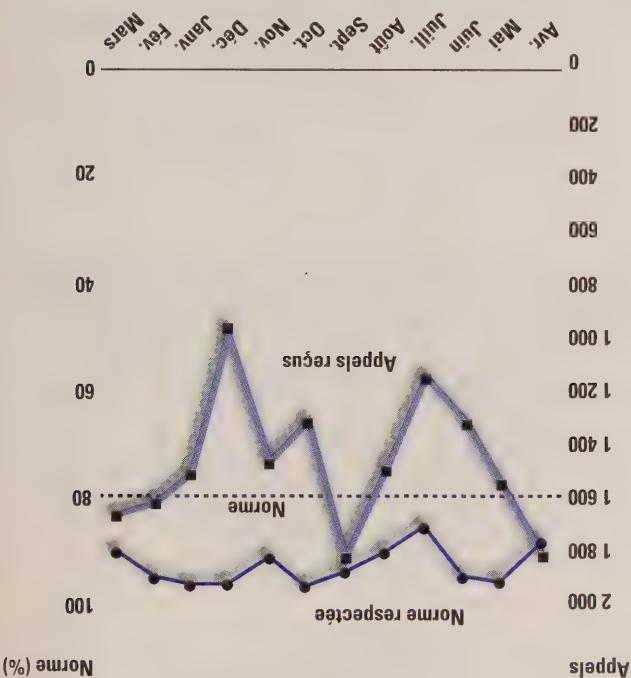
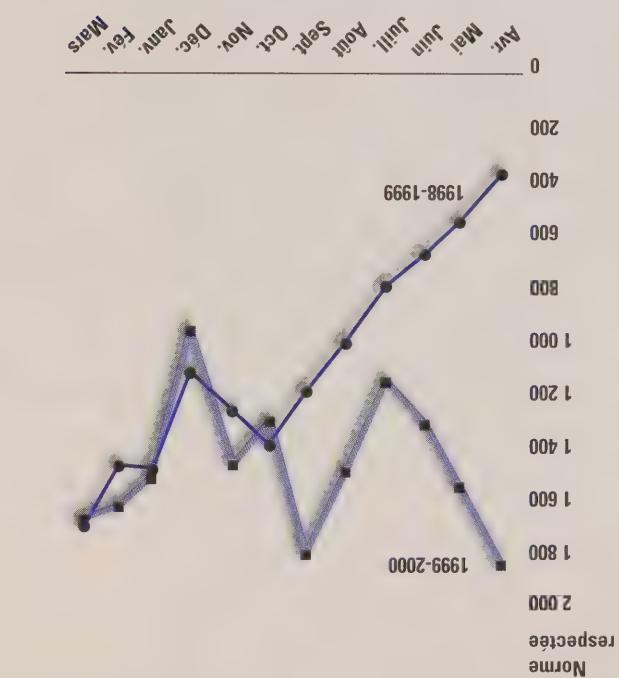


FIGURE 13

Services d'information sur l'exportation — Cette ligne téléphonique sans frais est mise à la disposition des entreprises qui s'intéressent au commerce international; elle est gérée au nom des ministères et organismes qui forment Équipé Canada inc (ECI). Le service existe

Services spéciaux

Nombre d'appels destinés à Équipe Canada inc.

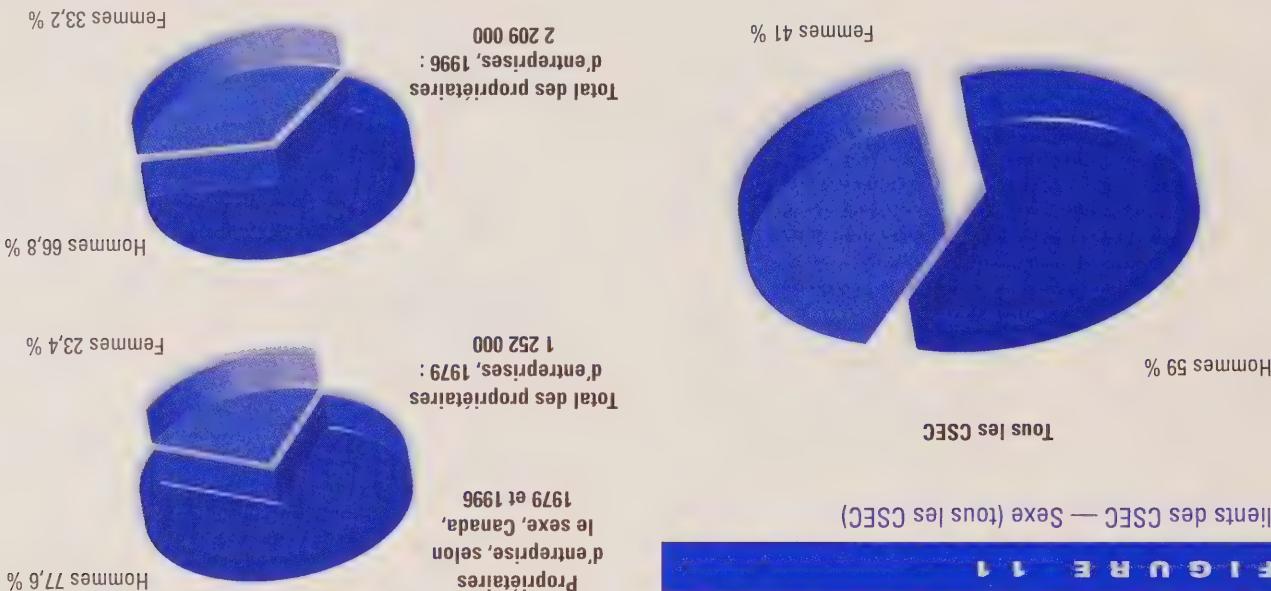


## FIGURE 12

petites entreprises, comme l'attestent les données comparatives de 1979 et de 1996.

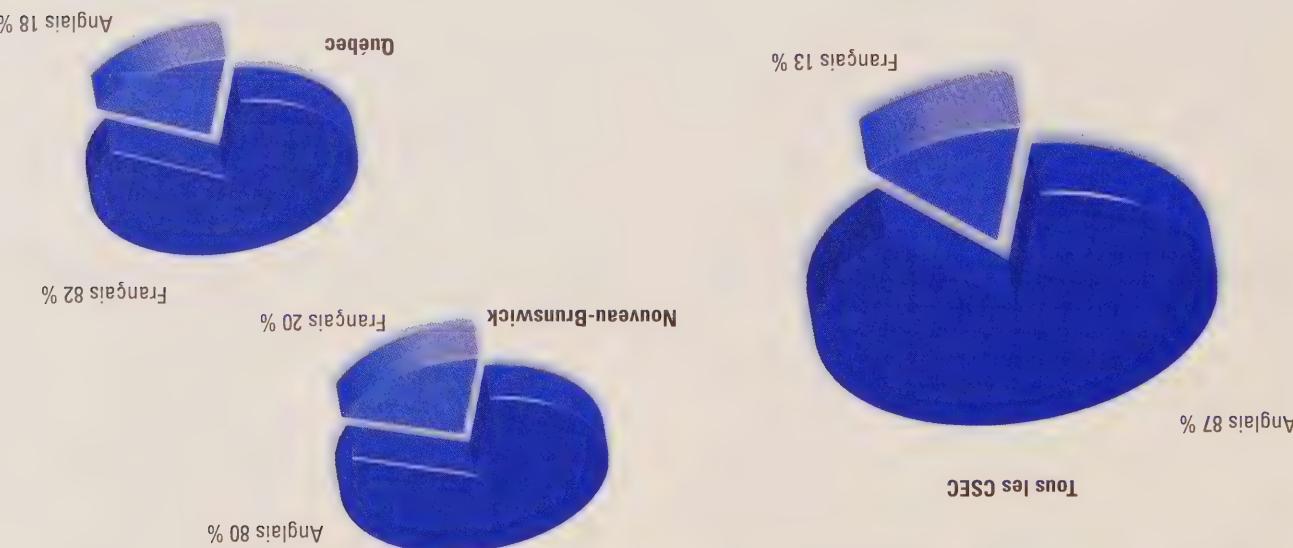
Le pourcentage de clients (41 %) des CSEC reflète la tendance générale à la hausse du nombre de femmes propriétaires de

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.



totales autres provinces ou territoires, est inférieure à 1 p. 100. demande de services dans la langue officielle de la minorité, dans toutes les autres provinces ou territoires, est inférieure à 1 p. 100. influence grandement sur la moyenne nationale. En moyenne, la

Québec et le Nouveau-Brunswick, où la répartition proportionnelle dans les divers modes de service. Des détails sont fournis pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, où la répartition proportionnelle



La plupart des clients en sont au stade du démarrage, où le besoin d'information gouvernementale sur les programmes, services et réglements est le plus grand.

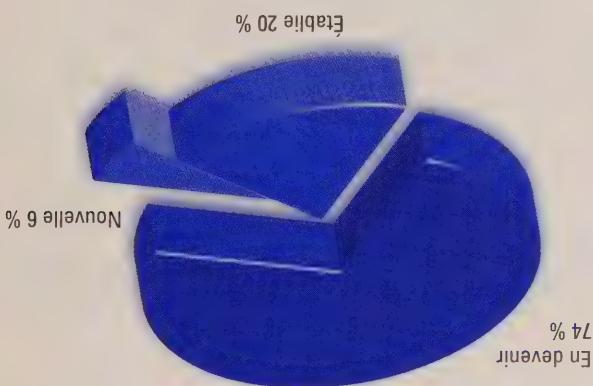


FIGURE 9  
Clients des CSEC — Stade d'évaluation de l'entreprise (tous les CSEC)

Tel que mentionné plus haut, les CSEC peuvent élaborer le profil de leurs clients à l'échelle du pays en notant les caractéristiques de base de chaque interaction. Les figures 9, 10 et 11 dressent le portrait des entrepreneurs langue ainsi que le stade d'évolution de l'entreprise. Qui font appel aux services des CSEC, selon le sexe et le

Le bureau, aux allures de boutique, est accueillant et fournit un accès rapide au service. Le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique est situé dans un endroit très agréable.



Since a Vincendaen au bout de l'eau, dans un édifice lumineux et élégant, le bureau des services aux entreprises du Canada offre une grande variété de services publics et privés aux entreprises qui se sont installées dans la province. Ces dernières sont invitées à utiliser les bureaux et les services de l'organisme pour accéder à l'information et à l'aide dont elles ont besoin pour développer et établir leur entreprise au Canada — Colombie-Britannique. Ces dernières sont invitées à utiliser les bureaux et les services de l'organisme pour accéder à l'information et à l'aide dont elles ont besoin pour développer et établir leur entreprise au Canada — Colombie-Britannique.

Le bureau, aux allures de boutique, est accueillant et fournit un accès rapide au service. Le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique est situé dans un endroit très agréable. Ces dernières sont invitées à utiliser les bureaux et les services de l'organisme pour accéder à l'information et à l'aide dont elles ont besoin pour développer et établir leur entreprise au Canada — Colombie-Britannique.

Since a Vincendaen au bout de l'eau, dans un édifice lumineux et élégant, le bureau des services aux entreprises du Canada offre une grande variété de services publics et privés aux entreprises qui se sont installées dans la province. Ces dernières sont invitées à utiliser les bureaux et les services de l'organisme pour accéder à l'information et à l'aide dont elles ont besoin pour développer et établir leur entreprise au Canada — Colombie-Britannique. Ces dernières sont invitées à utiliser les bureaux et les services de l'organisme pour accéder à l'information et à l'aide dont elles ont besoin pour développer et établir leur entreprise au Canada — Colombie-Britannique.

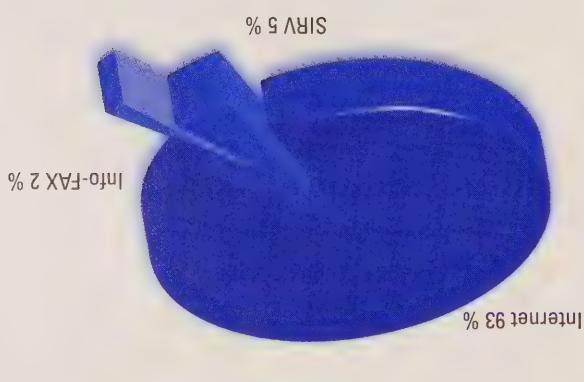
# Realisations — Rapport sur le rendement de 1999-2000

Le rendement au niveau local ou d'intégrer les données à l'échelle nationale. Il saisit aussi des éléments descriptifs de base au sujet de l'interaction, ce qui renseigne les CSCC sur leurs clients et leurs besoins.

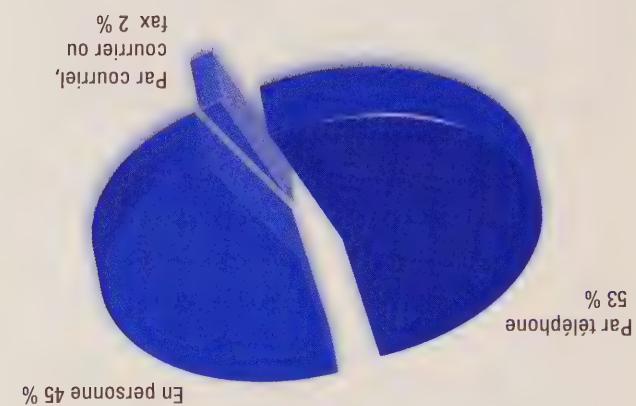
Les figures 7 et 8 indiquent sommairement le nombre d'interactions avec les clients en 1999-2000 au pays.

Cellules-ci sont réparties en deux catégories : la figure 7 présente les données sur les interactions avec aide (client-agent d'information commerciale), qui s'agisse de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par fax ou par courrier; tandis que la figure 8 porte sur le libre-service. Ensuite dans cette catégorie les visiteurs du site Web et les sessions PAI et le recours au fax sur demande (Info-FAX) et au système téléphonique automatisé (Système interactif de réponse vocale, SIRV).

Nombré des interactions-clients, en libre-service (1999-2000)



Nombré des interactions-clients avec d'un agent d'information (1999-2000)



Partenaire	Agence de promotion du Canada et du Canada scientifique	Diversification de l'économie	Développement régional	Industrie Canada	Total
------------	---	-------------------------------	------------------------	------------------	-------

Financement quinquennal des CSEC par partenaires (en milliers de dollars arrondis)

## FIGURE 6

De nombreuxes fonctions et activités de coordination des CSCC sont finançées à même un poste centralisé de ressources. En effet, le Secrétariat national des CSCC de ressources. En effet, le Secrétariat national des CSCC régoti des fonds pour les services nécessaires à l'ensemble du réseau (p. ex., gestion de l'information et soutien technologique) et pour la coordination des dossier nationaux. Par exemple, il tient à jour le répertoire fédéral des renseignements d'ordre commercial, dirige et coordonne les projets nationaux et fait fonctionner les systèmes d'information.

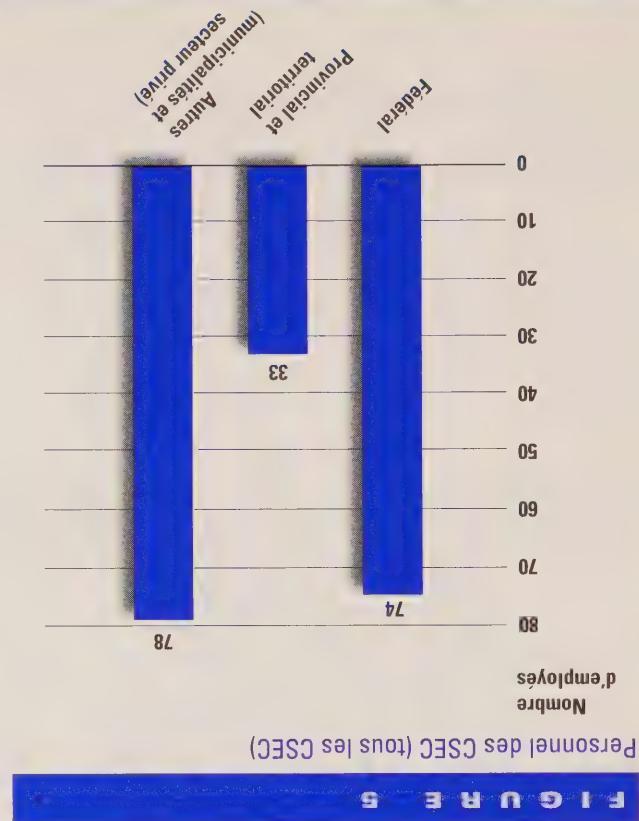
- **I**l accroissement de l'efficacité grâce à l'innovation continue aux chapitres de la gestion de l'information et des solutions technologiques;
- **L**e renforcement des ententes de collaboration pour la prestation de nouveaux services par l'entremise de partenariats;
- **L**a liaison avec d'autres sources de financement appropries dans les cas où les activités des CSE contribuer à la réalisation des grands objectifs du gouvernement, tels que « Le Gouvernement en direct »;
- **L**a collaboration continue avec d'autres programmes de prestations de services, notamment Services Canada et les Services d'information de Travau de services et Services gouvernementaux Canada.

- Le passage gradual à un contexte axe sur le Web et qui prévoit :
- Le libre-service à un rythme dicté par la demande;
- La demande. À cette fin, ils ont adopté une stratégie qui la figure 6). Les CSCG doivent continuer à répondre aux besoins soit répartis selon une formule décroissante dans le cadre général de l'mandement reste le même, les crédits sur la demande (de 1999-2000 à 2003-2004). Alors que le budget des crédits de 75 millions de dollars répartis à accorder un mandat des CSCG et leur gouvernement a renouvelé le mandat des CSCG et leur mandat de 1998-1999, les CSCG ont été finançés dans le cadre du programme Emploi et croissance du gouvernement fédéral. Celui-ci reconnaissait à quel point les petites entreprises stimulent la création d'emploi et la croissance économique au Canada. Par la suite, plusieurs et la croissance économique au Canada. Par la suite, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSCG et leur mandat de 1998-1999, les CSCG ont été finançés dans le cadre du programme Emploi et croissance du gouvernement fédéral. Celui-ci reconnaissait à quel point les petites entreprises stimulent la création d'emploi et la croissance économique au Canada. Par la suite, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSCG et leur mandat de 1998-1999, les CSCG ont été finançés

## Apéry du budget

Grâce à un CSCC est un travail plein de défis, notamment en raison des enjeux de collaboration. La structure hiérarchique typique dont le gestionnaire fait partie est complexe, car elle comprend généralement un comité partenaires en gestion composée de représentants des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et autres. La gestion d'un personnel composite présente aussi des défis sur plusieurs plans : par exemple, les heures de travail peuvent varier selon les conventions collectives ou les contrats de travail.

Le personnel du Centre de services aux entreprises  
Canada — Nouvelle-Écosse et du Bureau de la  
Mesure visant les genres d'affaires noirs.  
Présentation CSEC sur demande pour  
diverses organisations locales afin de  
d'offrir un avantage aux personnes  
Par exemple, le Bureau de la mesure  
visant les genres d'affaires noirs  
service aux entreprises Canada  
(MVGAN) est situé au Gouvernement  
des genres d'affaires noirs ou offrir  
des cours et des prestations commerciales  
participe à la formation. La MVGAN  
égalité pour maintenir  
des services d'information  
au même endroit que le Centre de  
services aux entreprises Canada —  
Nouvelle-Écosse. Ses clients  
au niveau territorial — autres et  
municipales et secteur privé —  
bénéficient de l'investissement  
l'opérateur fait dans les ressources  
informationnelles du Centre de renseignements  
au niveau national du Canada.



Le personnel des CSEC comprend un événail d'employés  
fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux qui déterminent les questions sur le commerce électronique a augmenté depuis les années 1999-2000. De même, le nombre des que-  
lques 35 principaux sujets traités par les CSEC. En plus de 50 principaux sujets traités par les CSEC. Ce sujet se détermine le degré de préparation des clients afin de pouvoit les aider vers l'aide appropriée. Ce sujet se comment rendre leurs biens et leurs services accessibles que des entrepreneurs d'horizons divers veulent savoir les clients en 1999-2000. De même, le nombre des que-  
lques 35 principaux sujets traités par les CSEC a répondu à de nombreuses questions sur le bogue du millénaire, notamment pour classer parmi les 35 principaux thèmes abordés par le personnel. En 1999-2000, par exemple, le personnel de se tenir au courant des secteurs d'industrie commercial en dans un milieu en constante évolution, ceux-ci doivent personnes du secteur privé (voir la figure 5). Travailleur fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux et de personnes du secteur privé (voir la figure 5). Travailleur

## Personnel des CSEC

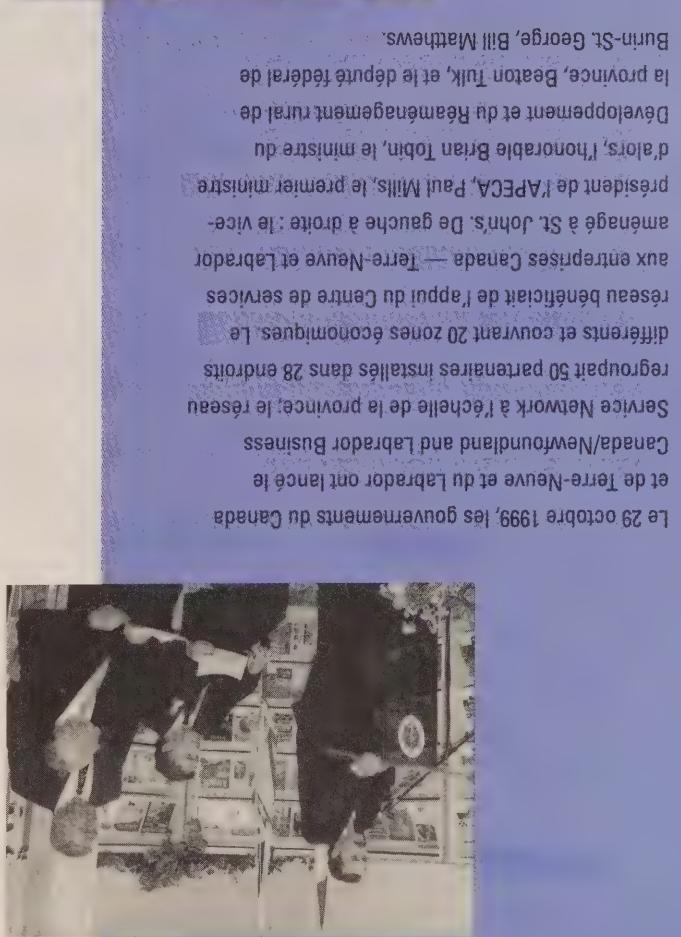
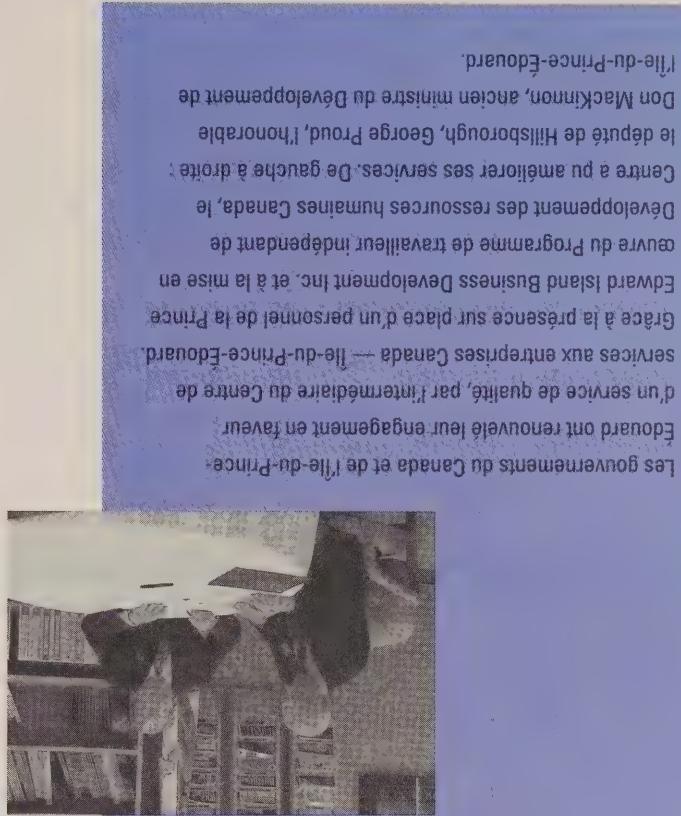
Ententes fédérales/provinciales/territoriales	Colombie-Britannique	Manitoba	Ontario	Saskatchewaan	Terre-Neuve et Labrador	Territoires du Nord-Ouest	Yukon et Yukon Chamber of Commerce	Economic Development Edmonton Corporation	Chambre de commerce de Montréal	Ententes contractuelles	Ententes administratives comporant des dispositions sur le partage des frais et la cohabitation	Nouvelle-Écosse	Île-du-Prince-Édouard	Ententes de négociation	Nunavut
---	----------------------	----------	---------	---------------	-------------------------	---------------------------	------------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------	---	-----------------	-----------------------	-------------------------	---------

Types d'ententes de collaboration conclues

FIGURE 4

De nombreux ministres et organismes et tous les paliers de gouvernement assurent ensemble les services aux entreprises, offrent les programmes et interventions dans la réglementation. Pour répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours puiser à diverses sources. Les ententes de collaboration avec les provinces et territoires et, dans certains cas, avec les organisations municipaux et le secteur privé, permettent aux CSC de se concentrer sur le client en réunissant toute l'information en un seul endroit. Un grand nombre de ces ententes existent depuis plus de cinq ans ou ont été renouvelées. En 1999-2000, huit des neuf ententes établies ont été renouvelées. On en négocie également de nouvelles.

En 1999-2000, avec le Nunavut. Aux termes des ententes, entre autres, avec le Nunavut, comme le montre la figure 4, les ressources humaines mises en commun. En fonction des différentes possibilités de collaboration, les ententes prennent diverses formes, comme le montre la figure 4.



## Ententes de collaboration

Le 29 octobre 1999, les gouvernements du Canada

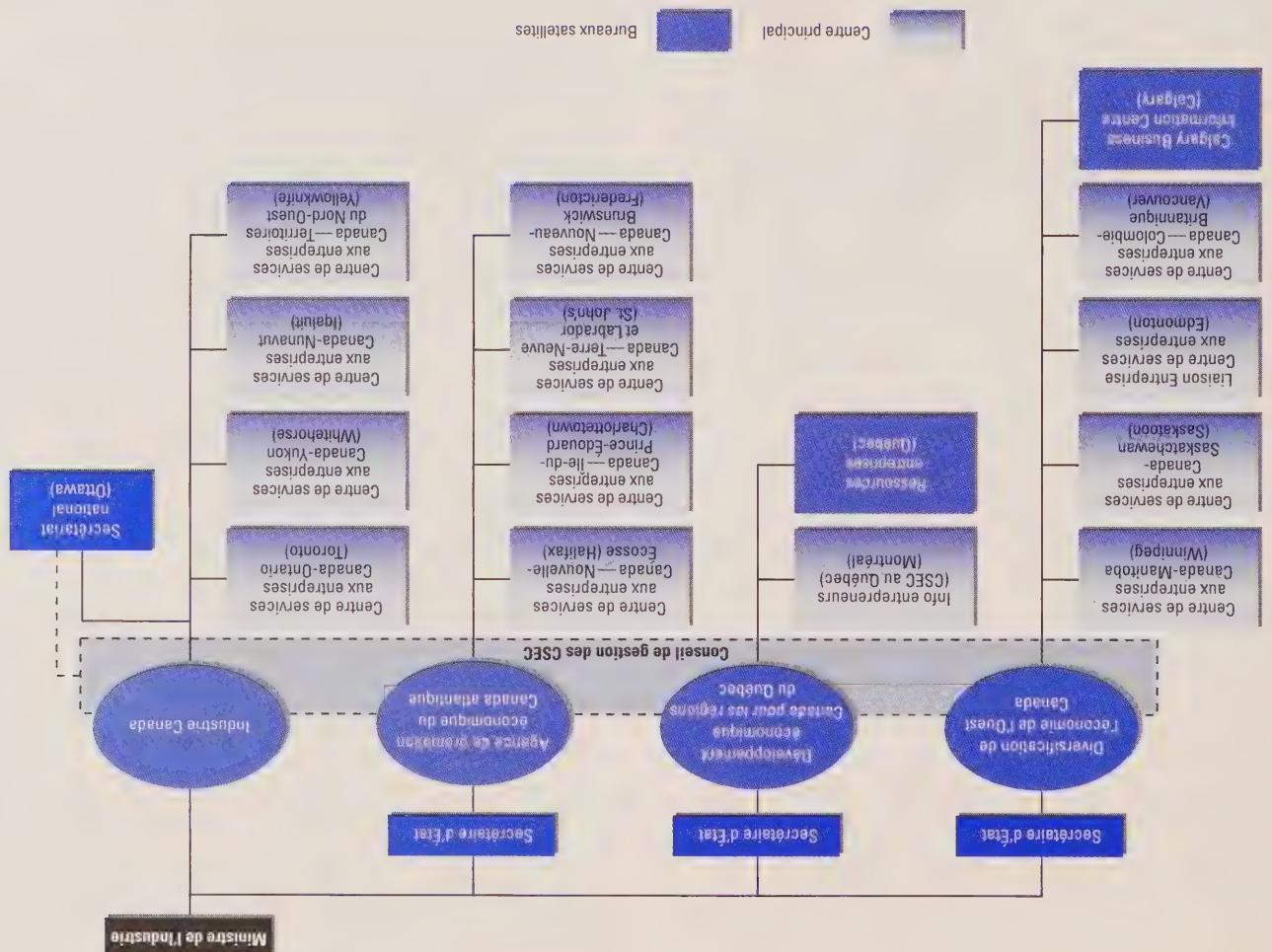


Du point de vue organisationnel, le Secrétariat national fait partie d'Industrie Canada.

- coordonne les projets de développement spécialisés;
- coordonne les vérifications et les évaluations, l'adop-  
tion des normes et l'application d'autres politiques  
fédérales influant sur les programmes d'accès;
- soutient divers comités.

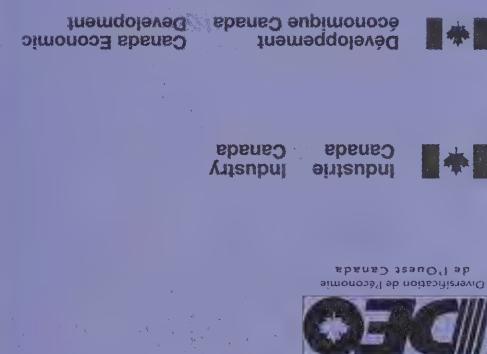
- Avec la contribution des organismes directeurs fédéraux, le Secrétariat national soutient les centres de diverses raisons. Il remplit les fonctions suivantes, entre autres : coordonner le réseau avec les partenaires fédéraux et élaborer des politiques visant à promouvoir son fonctionnement cohérent.
- soutenir l'utilisation des applications de l'infotech- nologie et le site Web des CSCs ; gérer l'information et les collections d'information à la base fédérales (copie électronique et copie papier) ;

## Secretariat national

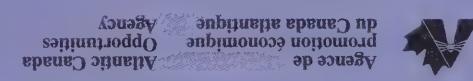


#### Organigramme — Organismes fédéraux directeurs

Les fonds affectés aux CSC sont répartis proportionnellement, et les dépenses sont planifiées, contrôlées et présentées par chaque organisme directeur dans le cadre des processus budgétaires normaux. Les organisations directrices assurent également la conformité à toutes les politiques fédérales influant sur l'exécution du programme; ils mettent particulièrement l'accent sur l'application de l'information de marque. Les organisations directrices jouent aussi un rôle clé dans l'établissement de solides ententes de collaboration avec d'autres directeurs qui ont aussi un rôle dans l'établissement de solidarité entre les organisations. Les organisations directrices sont également actives à l'échelle nationale au sein d'un comité des représentants par des cadres supérieurs, coordonné par leurs ententes. Les quatre organisations directrices, chacune avec un comité de partenaires en gestion des CSCs.



Les fonds affectés aux CSC sont répartis proportionnellement, et les dépenses sont planifiées, contrôlées et présentées par chaque organisme directeur dans le cadre des processus budgétaires normaux. Les organisations directrices assurent également la conformité à toutes les politiques fédérales influant sur l'exécution du programme; ils mettent particulièrement l'accent sur l'application de l'information de marque. Les organisations directrices jouent aussi un rôle clé dans l'établissement de solidarité entre les organisations. Les organisations directrices sont également actives à l'échelle nationale au sein d'un comité de partenaires en gestion des CSCs.



Les CSC sont gérés au nom du gouvernement fédéral par l'Agence de promotion économique du Canada

Organismes directeurs

# Organisation

avec l'ajout du centre du Nunavut en mars 2000, il existe maintenant 13 CSCC, soit un dans chaque province ou territoire. Ils offrent tous des services téléphoniques et des services de télécopie de même qu'un accès Internet. Un service local au coût local est aussi offert. Les adresses, numéros de téléphone et sites Web des CSCC figurent à l'annexe VIII. Ils se trouvent aussi dans le Web (<http://www.rccsc.org/francais/contacts/all.htm>).

Les CSCC sont reliés grâce à l'infrastructure technologique d'Industrie Canada, de sorte que tous les centres ont les mêmes normes technologiques et se transmettent efficacement les renseignements. Les CSCC profitent aussi des investissements importants d'Industrie Canada dans la technologie et du fait que le Ministère est l'un des premiers à en faire usage pour offrir des services à la population.

Réseau des CSEC

## Le réseau des CSEC et ses partenaires régionaux

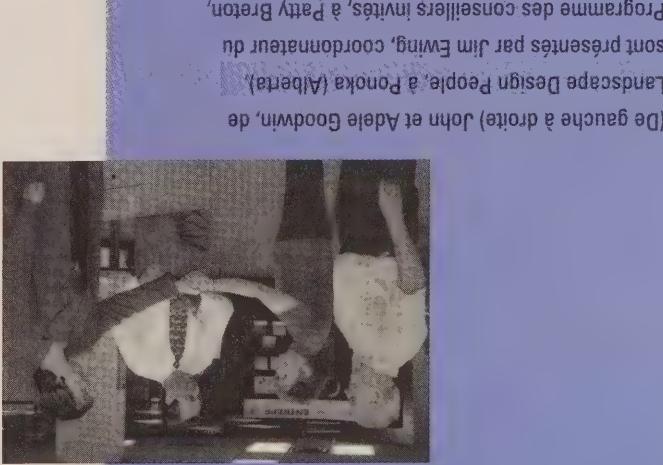
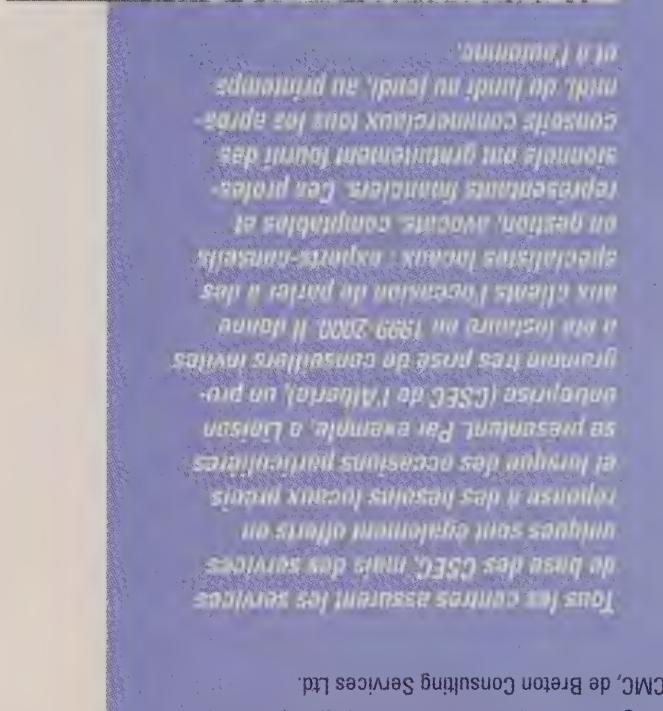
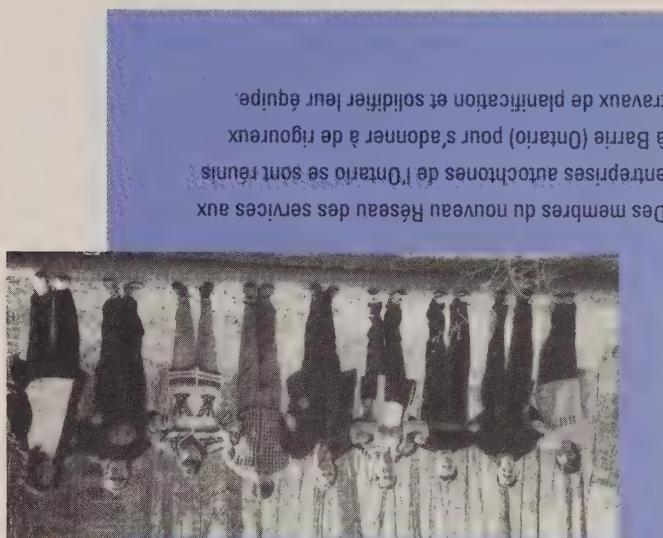
RSÉA aidera à établir un réseau de points de service dans les localités autochtones pour accroître l'accès des entreprises aux programmes et services du gouvernement et pour favoriser l'entrepreneuriat autochtone. Dans le cadre de l'Initiative fédérale intitulée Rassembler nos forces : Plan d'action du Canada pour les questions autochtones, le ministre de l'Industrie et son collègue des Affaires des entreprises autochtones ont annoncé ensemble l'initiative imdiennes et du Nord ont annoncé ensemble l'initiative de développement des entreprises autochtones, dont le RSÉA des services aux entreprises autochtones (RSÉA) Réseau des services aux entreprises autochtones, les est un élément clé. Comme tous les entrepreneurs, les gens d'affaires autochtones ont besoin d'information et de compétences pour mieux accéder au capital et établir des entreprises. L'isolation géographique, et développer leurs entreprises. L'isolation géographique, le manque de réseaux d'affaires et la communauté limitee des sources d'information continuent à freiner le développement des entreprises. Etayé par les CSC, le RSÉA adaptera leurs services de façon à répondre aux besoins particuliers des clients autochtones.

service d'information sur l'exportation d'équipé Canada inc. — Les CSC offrent ce service téléphonique sans frais au nom des partenaires d'Équipé Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services, ou qu'ils soient de nouveaux venus sur les marchés mondiaux, ce service leur permet de trouver plus facilement le programme, le service ou l'expert qu'il leur faut. Des agents d'information spécialisés en commerce d'exportation répondent aux questions et dirigent les clients vers les membres du service d'exportation experts.

• [www.ganadainc.com](http://www.ganadainc.com) •

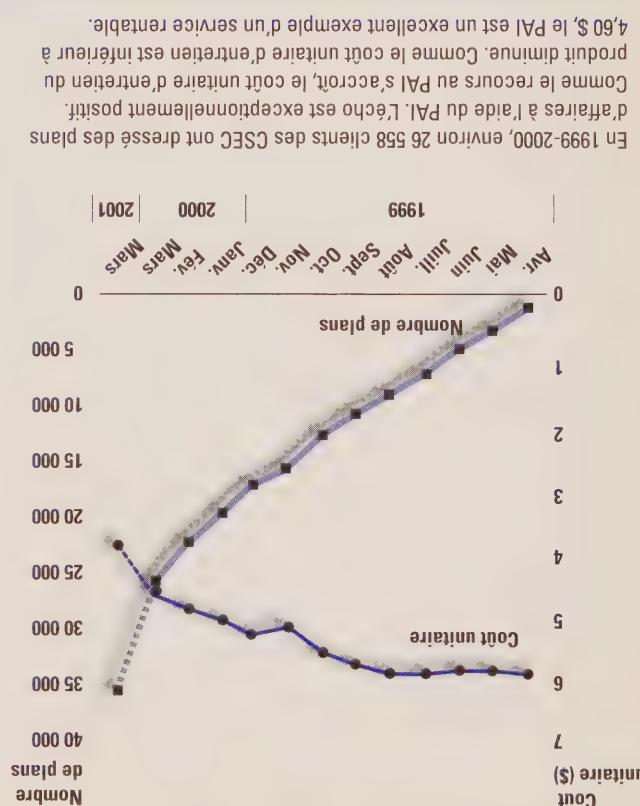


## Services spéciaux





Clients effectuant une recherche au centre de documentation du CSCC de la Colombie-Britannique.



Plan d'affaires interactif  
Cout unitaire (cout d'entretenir seullement)  
Exercice 1999-2000 et mars 2001 (estimation)

Service de courriel — Autre moyen pour les clients  
d'obtenir des renseignements utiles à leur entreprise. Ils  
sont assurés de recevoir une réponse dans les 24 heures,  
pendant les jours ouvrables.

Info-Guides — Brèves descriptions des services et des  
programmes, regroupées par sujet (p. ex., exportation,  
commerce électronique).

Atelier en ligne (http://www.rccsc.org/alpe).  
d'améliorer une petite entreprise. L'atelier est accessible  
comme iliser et financer une nouvelle entreprise ou  
sur la façon de réaliser un projet commercial, de lancer,  
fournir sur le Web des conseils et des renseignements  
Atelier en ligne sur la petite entreprise — Atelier qui  
trouve à http://www.rccsc.org/pai).

(voir la figure 2). Le Plan d'affaires interactif (PAI) se

En 1999-2000, environ 26 558 clients des CSCC ont dressé des plans  
d'affaires à l'aide du PAI. L'écho est exceptionnellement positif.  
Comme le recours au PAI s'accroît, le cout unitaire d'entretenir à  
produit diminue. Comme le cout unitaire d'entretenir à  
4,60 \$. Le PAI est un excellent exemple d'un service rentable.

Plan d'affaires interactif — Logiciel interactif de planification commerciale conçu pour le Web. Cet outil en ligne, qui a été créé, aide les clients qui ont une entreprise ou qui en lancent une à dresser un plan d'affaires exhaustif.

Les CSFC offrent une trousse d'outils Web de base adaptés à chaque province et territoire.

Le site Web des CSEG est un portail d'information destiné aux entreprises. Il leur donne un accès facile à toute une gamme de programmes, services et règlements fédéraux, provinciaux et territoriaux et à d'autres sources d'information commerciale. Le site est organisé en fonction du client et il présente des options de recherche et des sujets correspondant à divers besoins.

## Services sur Internet

Chaque CSFC a un centre de ressources des entreprises où les clients peuvent trouver eux-mêmes les renseignements qu'ils cherchent, c.-à-d. un librairie-service, ou obtenir l'aide d'agents d'information. La collection de ressources visée surtout à répondre aux besoins des petites entreprises, particulièremment aux chapitres des études de marché des fédérations membres et de ministres provinciaux et des bases de données statistiques, sont aussi disponibles. Les ressources sont fournies sur papier et sur support électronique (cédéroms, vidéos, etc.). Chaque CSFC est doté d'un poste de travail public branché à Internet. Certains centres offrent aussi des colloques, des visites d'entreprises ou des conseils d'ordre commercial et des services réguliers (p. ex., l'enregistrement d'entreprises, des services réguliers (p. ex., l'enregistrement d'entreprises, soutien au résident, etc.). En outre, les CSFC ont des services de consultation, ce qui leur permet de servir de nombr de services autres locatives.

### Service en personne

service de fax sur demande sans frais à l'échelle provinciale ou territoriale appelle Info-FAX permet aux clients de commander des catalogues et des documents qui peuvent leur être envoyés par télécopieur jour et nuit, tous les jours.

Vicki Kohse (troisième à partir de la gauche), du Secretariat national des CSCC, accèpte au nom de tous les CSCC la médaille d'argent décernée pour le Plan d'affaires interactif, lors de la remise des prix décernés durant la Semaine de la technologie dans l'administration gouvernementale (GETC). La cérémonie a eu lieu en octobre 1999, au Musée canadien des civilisations, à Hull (Québec).





Le Centre de services aux entreprises  
Canada-Ontario — Travail au Centre d'appels.

Dans chaque province ou territoire, les CSCC font la promotion d'un service de renseignements téléphonique sans frais auprès du milieu des affaires et du grand public; c'est un guichet unique où l'on peut obtenir des renseignements importants, peu importe où l'on se trouve au Canada. Un

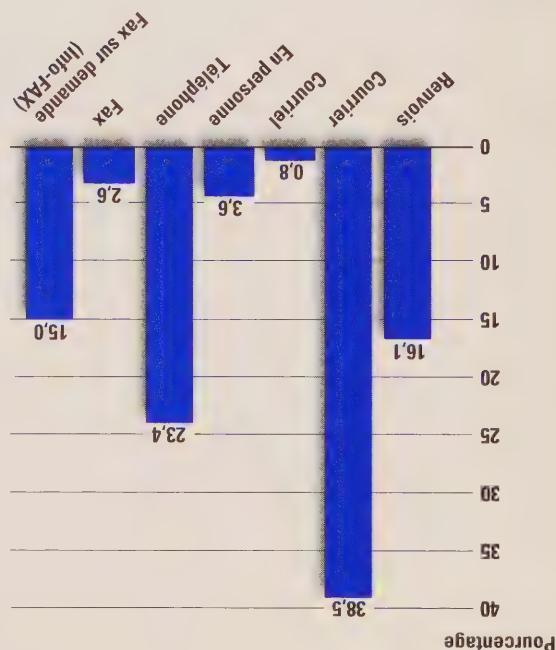
## Services téléphoniques

- Fax sur demande** : Le client a demandé l'information du SIÉ par fax automatique (Info-FAX).
- Fax** : L'information du SIÉ a été transmise au client par fax.
- Téléphone** : L'information a été fournie au client par téléphone.
- CSE** même.

**Remarques :** Le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse d'une personne-résource ont été données au client concernant le programme ou service d'un ministère.

**Comment :** L'information du SIE a été envoyée au client par courriel.

**Informations électronique :** L'information du SIE a été envoyée au client par courriel.



Utilisation du SIE fédéral dans les CSEC (sauf Internet)

FIGURE 1

du SIE, il est incorporé en 24 heures à l'échelle du pays, ce qui modifie toutes les utilisations de l'information et fait en sorte que le public puisse, quel que soit son mode d'accès, profiter de renseignements cohérents et à jour.



- En bref, les CSCC ont pour mandat de fournir promptly-ment et gratuitement aux entreprises de toutes les régions du pays des renseignements exacts d'ordre commercial sur les programmes, services et réglementations fédéraux, et d'être la principale source d'information à cet égard.
- améliorer les taux de démarage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises (PME) en donnant aux gens d'affaires de tout le Canada accès à des renseignements exacts, à jour et utiles et en les orientant vers des sources fiables de savoir-faire et de compétences;
- simplifier les rapports avec les divers paliers de gouvernement en regroupant en un seul service les renseignements destinés aux PME et en adoptant la perspective des clients;
- permettre aux clients de prendre des décisions d'affaires éclairées dans le contexte de l'économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises, grâce à des stratégiques.

Voici en quoi consiste la mission des CSCC :

Le résultat des Centres de services aux entreprises du Canada (CSCC) a été établi pour améliorer les services provinciaux et territoriaux. De plus, les CSCC fournis-sent une variété de ressources informationnelles pour aider les entreprises à dresser des solides plans d'affaires et pour élargir les nouveaux marchés intérieurs et internationaux des biens et services canadiens. Les CSCC ont d'abord été établis comme projets pilotes, l'amélioration de la qualité des services annoncée. Après avoir abondamment consulté les meilleurs d'affaires, qui ont soulig-né à quel point les programmes et services gouvernementaux étaient peu connus et difficilement accessibles, le gouvernement a créé les CSCC pour atteindre à ce problème. Il voulait dissiper l'idée que son droit faire des démarches complexes et interminables pour utiliser les services de l'Etat. En 1994-1995, le Gou-vernem-ent a déploie-ment national des CSCC dans le cadre de son programme Emploi et croissance.

La stratégie reconnaissait à quel point les petites entre-prises et l'entrepreneurship étaient importants pour le redressement économique et la création d'emplois. Le succès et l'entrepreneurship étaient importants pour le succès des CSCC est maintenu bien établi; la qualité des services est exemplaire, et il a la réputation de s'adapter aux besoins des entreprises canadiennes au chapitre de l'information et des modes d'accès.

- améliorer les taux de démarage, de survie et de croissance des petites et moyennes entreprises (PME) en donnant aux gens d'affaires de tout le Canada accès à des renseignements exacts, à jour et utiles et en les orientant vers des sources fiables de savoir-faire et de compétences;
- simplifier les rapports avec les divers paliers de gouvernement en regroupant en un seul service les renseignements destinés aux PME et en adoptant la perspective des clients;
- permettre aux clients de prendre des décisions d'affaires éclairées dans le contexte de l'économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises, grâce à des stratégiques.

Voici en quoi consiste la mission des CSCC :

En bref, les CSCC ont pour mandat de fournir promptly-ment et gratuitement aux entreprises de toutes les régions du pays des renseignements exacts d'ordre commercial sur les programmes, services et réglementations fédéraux, et d'être la principale source d'information à cet égard.

En bref, les CSCC ont pour mandat de fournir promptly-

## Mandat et mission

## Introduction

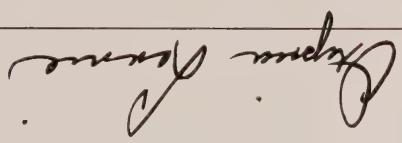


# Table des matières

Introduction .....	1
Mandat et mission .....	1
Services de base, produits et modes d'accès .....	2
Le réseau des CSC et ses partenaires régionaux .....	7
Organisation .....	8
Ententes de collaboration .....	10
Personnel des CSC .....	11
Appel du budget .....	12
Realisations — Rapport sur le rendement de 1999-2000 .....	13
Evaluations et vérifications .....	18
Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique .....	21
Annexe II Développement économique Canada pour les régions du Québec .....	22
Annexe III Industrie Canada .....	23
Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest Canada .....	24
Annexe V Documents fédéraux du SIE les plus demandés .....	25
Annexe VI Normes de service nationales .....	26
Annexe VII Cadre d'évaluation national des CSC .....	27
Annexe VIII Personnes-réssources et adresses des CSC .....	28

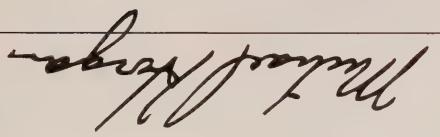
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada  
Sous-ministre,

Oryssia Lenné



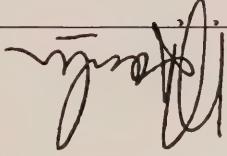
du Canada atlantique  
Agence de promotion économique  
Président,

Michael Horagan



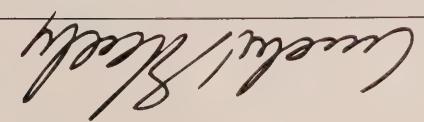
Industrie Canada  
Sous-ministre,

Peter Harder



les régions du Québec  
Développement économique Canada pour  
Sous-ministre,

André Gladu



Les services doivent sans cesse évoluer et s'améliorer.

En 2000-2001, les CSCC continueront à adapter leurs services à l'environnement Internet au fur et à mesure que les entreprises canadiennes emprunteront cette voie. Un projet pilote consistant à combiner l'accès par téléphone et par Internet devrait donner des résultats prometteurs en 2000-2001. Les CSCC participeront aussi aux nouvelles initiatives fédérales comme Service tout le Canada (projets pilotes) et Gouvernement en direct.

En offrant leurs services, les CSCC continueront de mettre l'accent sur les localités ou les groupes d'entrepreneurs qui n'ont pas facilement accès à l'information commerciale. Forts des progrès réalisés l'an dernier, ils établiront en 2000-2001 un réseau de services aux entreprises autochtones, qui consistera à adapter leurs services et produits aux besoins particuliers des collectivités autochtones. Ils chercheront dans la même veine à mieux faire connaître leur existence et leurs services aux entrepreneurs des minorités linguistiques, à ceux des régions rurales et aux jeunes entrepreneurs.

Les CSCC contribue à ouvrir de nouveaux horizons aux Canadiens. C'est avec grand plaisir que nous présentons le rapport annuel des Centres de services aux entreprises du Canada pour 1999-2000.

Nous sommes fiers de la façon dont le réseau des CSCC continue de se développer et de contribuer à l'essor des entreprises du Canada pour 1999-2000.



## Avant-props



de matériaux recyclés  
Content 10 p. 100

53246B  
ISBN 0-662-65298-3  
N° de catalogue C1-13/2000

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

commercial, veuillez envoyer un courriel à : [copyright.droitdautorite@wgsc.gc.ca](mailto:copyright.droitdautorite@wgsc.gc.ca).  
Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but

avec l'approbation de celui-ci.  
L'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec l'industrie Canada ou  
identique à la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une ver-  
aison officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec l'industrie Canada ou  
raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'industrie Canada soit  
partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'industrie Canada, pourvu qu'une diligence  
soit indiquée contre laquelle l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en  
partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'industrie Canada, pourvu qu'une diligence

#### Autorisation de reproduction

Courriel : [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)  
Télécopieur : (613) 954-6436  
Téléphone : (613) 947-7466  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
235, rue Queen  
Bureau 205D, tour Ouest  
Industrie Canada  
Direction générale des communications  
Centre de diffusion de l'information

Pour obtenir des exemplaires de la présente publication, s'adresser également au Centre :

Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.  
On peut obtenir cette publication sur demande en médias substituts.

Le Web ([http://www.rccsc.org/rappor\\_t-annuel](http://www.rccsc.org/rappor_t-annuel)).  
La présente publication est aussi accessible par voie électronique sur

R A P P O R T   A N N U E L   1 9 9 9 - 2 0 0 0

Centres de services aux  
entreprises du Canada



Canada

RAPPORT ANNUEL 1999-2000

Centres de  
services aux  
entreprises du Canada

Gouvernement du Canada  
Government of Canada

